

QUALITY



الجودة

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

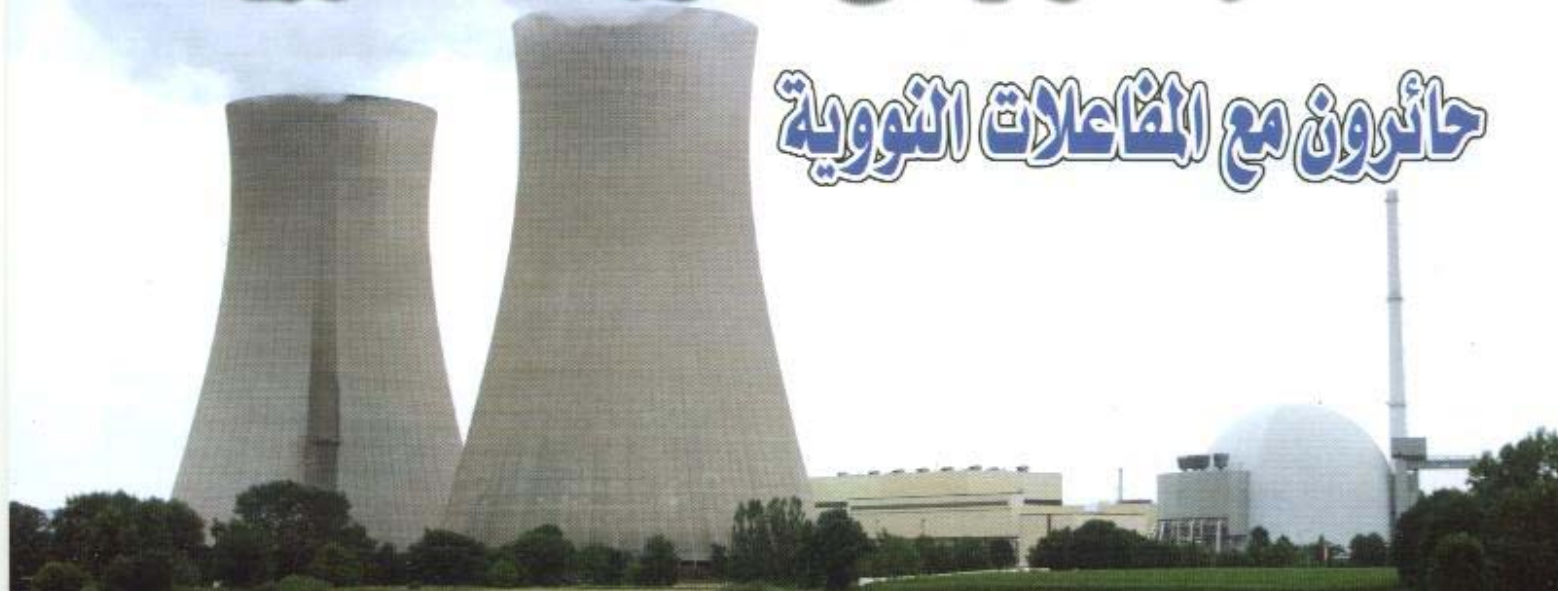
العدد الثامن عشر مايو ٢٠١١



جودة الحياة

المطلب الرئيسي للثورات العربية

حائرون مع المطالعات النووية



محتويات العدد

٢ الجهاز العربى التنسيقى للإعتماد
ودوره فى منظومة الجودة العربية
مهندس / حسن شعراوى

٣ الجودة القضية القومية
بين الالزام والالتزام
د / محمود عيسى

٤ جودة الرؤية وتحديد
الهدف والرسالة
م. / زكريا الجوهري

٥ جودة الحوار
م. / عز الدين العماوى

٦ الشفافية والحوكمة والتخاور المجتمعى
والممارسات التجارية العادلة
المهندس / أسامة المليجى

٧ قياس الجودة
فى الخدمات (Servqual)
م | مدحت فهمى

٨ المقارنة بالأفضل (Benchmarking)
د . م محمد سعد عبد الكريم

٩ آليات الاعتماد و تقييم المطابقة
م / محمود عبد العزيز الجدى

١١ أزمة المياه على ضوء البيئة
المائية فى مصر
كيميائى / محمد محمد محمود حويجى

١٢ الجودة واتخاذ القرار
م / عادل عبد الشكور

١٣ فلسفة الجودة
د . م / عبده سعد الدين

١٤ خطة التدريب

١٥ Continuous improvement through 4Q
م / سعيد اسماعيل

١٦ الأعضاء المعنويين بالجمعية



الجهاز العربى التنسيقى للإعتماد ودوره فى منظومة الجودة العربية

مهندس / حسن شعراوى
رئيس الجمعية المصرية للجودة
المدير التنفيذى للمجلس الوطنى للإعتماد

وتعزيز قدرة المنتجات العربية على المنافسة فى الأسواق الدولية.

ويتضمن دور الجهاز التنسيقى العربى تقريب أو توحيد إجراءات وأنشطة أجهزة الإعتماد العربية ووضع نظام إقليمي عربى فى مجال الإعتماد متوافق مع النظم والأعراف الدولية وتطوير إتفاقيات الإعتراف المتبادل متعددة الأطراف بين أجهزة الإعتماد العربية الأعضاء وتيسير وتنظيم التعاون بين أعضاء الجهاز التنسيقى من خلال عقد الندوات والإجتماعات وورش العمل وتبادل المعلومات والخبرات ومساعدة أعضاء الجهاز التنسيقى وتقديم المشورة فى الأمور المتعلقة بإعتماد جهات تقييم المطابقة.

كما يتضمن دور الجهاز مواثمة معايير عمل أجهزة الإعتماد الأعضاء إستنادا الى المعايير والأعراف والوثائق الإرشادية الدولية بالإضافة الى تنظيم عمليات تقييم تناظرى بين أجهزة الإعتماد كما يشمل تنسيق التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية ذات الأنشطة المماثلة

والإستفادة من الخدمات التى تقدمها لتطوير برامج التدريب فى مجال الإعتماد وتقييم المطابقة لصالح أعضاء الجهاز التنسيقى.

وتعول الدول العربية على الريادة والمساهمة الفعالة التى ينتظر أن يقدمها المجلس المصرى الوطنى للإعتماد لما يتمتع به من خبرة إعتراف وقبول ودور دولى مرموق.

بمشاركة رؤساء وممثلى أجهزة ووحدات الإعتماد الوطنية من ١٤ دولة عربية واستنادا الى قرار المجلس الوزارى للمنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعددين عقد فى نوفمبر الماضى بمقر المنظمة بالرباط الأجتماع التأسيسى للجهاز العربى التنسيقى للإعتماد حيث تم إقرار مشروع نظامه الأساسى الذى يأتى كخطوة أساسية لبدء تفعيل نشاط الجهاز بعد تزايد الأهتمام بالدور المحورى الذى يمكن أن يؤديه ضمن منظومة الجودة فى تعزيز التجارة البينية العربية.

والجهاز العربى التنسيقى للإعتماد هو جهاز لا يهدف للربح نشأ فى اطار المنظمة العربية للتنمية الصناعية و التعددين و يتمتع باستقلالية و حيادية فى اتخاذ القرار بحيث يكون بمثابة منظومة لأجهزة الإعتماد الوطنية فى الدول العربية ويعمل وفقا للنظم والأعراف الدولية بعيدا عن الدوافع والمنافسة التجارية ودون الإنخراط فى أى من أنشطة تقييم المطابقة تقاديا لتعارض المصالح.

ويهدف الجهاز الى ضم أجهزة الإعتماد العربية فى منظومة تمكنها من تلبية المتطلبات الدولية فى مجال الإعتماد بحيث يمكنها الأنضمام الى هذه المنظمات وكذلك التوصل الى الأعتراف المتبادل بين أجهزة الإعتماد العربية وتحقيق الإعتراف الدولى بالجهاز التنسيقى وبأجهزة الإعتماد العربية بما يؤدي الى زيادة التجارة البينية العربية

إختيار مصر ممثلة فى المهندس / حسن شعراوى

رئيس المجلس الوطنى للإعتماد

رئيسا للجهاز التنسيقى العربى للإعتماد



الجودة القضية القومية بين الالتزام والالتزام

بقلم : د/ محمود عيسى
رئيس المعهد القومي للجودة

المواصفات القياسية لهذه السلع أو هذه الخدمة لانه لا يضر فقط بنفسه اذا انتج سلع رديئة بل يضر بسمعة الصناعة الوطنية كلها كما أن الخلل في سمعة منتج يضر بسمعة المنشأة كلها حينئذ تكون الجودة سمة مجتمع وليست سمة جهة لذا يصبح لزاماً ان يكون التخطيط لها والعمل فيها على المستوى القومي يفكر قومي موحد له رؤية مجتمعية واحدة واهداف وبرامج متصلة غير منفصلة بين الصناعة والتعليم والصحة والسياحة وغيرها . برامج رئيسية تتفرع قطاعياً على نفس الأساس

والاهداف حتى تلتقى جميعها عند رأس المجتمع ككيان و جسد واحد يتغذى من قلب واحد و شرايين للحياة متصلة ليست منفصلة . والتخطيط للجودة على محور الزمن و المستقبل لا يجب أن يقتصر على قضايا الجودة و لكن يجب أن يكون اتجاه العمل فيها نحو التميز لأن الدول والشعوب و الشركات لم تعد تتنافس في معايير الجودة بقدر ما تتنافس في معايير التميز لذلك فالمشكلة أعقد و لكنها في واقع الأمر واقع لابد من العمل من أجله .

و بنظرة على واقع الجودة في مصر حالياً كنقطة إنطلاق نحو مستقبل متميز للمجتمع المصري لابد أن نشهد أن ما تم في شأنها خلال الخمس سنوات السابقة فقرة كبيرة كافية للإنتلاق نحو التميز . فعلى المستوى الصناعي ومع بدأ برنامج تحديث الصناعة و من خلال مكون الجودة في هذا البرنامج بدأ وضع الخطة القومية للجودة و التي تحولت إلى برنامج قومي للجودة يرتبط بالصناعة المصرية تم من خلاله توفيق المواصفات القياسية المصرية الصادرة منذ عام ١٩٥٧ مع المواصفات الدولية باعتبارها المواصفات الدولية هي المرجع المعتمد لدى منظمة التجارة العالمية كما انها المرجع المعتمد ايضا من القادة العرب في ٢٠٠٤ كمرجع للمواصفات العربية الموحدة كما انها المرجع لكل المواصفات الاقليمية والوطنية كالاروبية والامريكية والاسيوية كما تم ايضا تطوير وتأهيل واعتماد مئات معامل الاختبارات والمعايرة و الإعتراف الدولي بهذه المعامل كما تم توحيد أجهزة الاعتماد والاعتراف بها دولياً وتأهيل وتدريب آلاف الكوادر في مجالات نظم الجودة .

وقد أفرزت الخطة القومية للجودة لإنشاء المعهد القومي للجودة ليكون مسؤولاً عن متابعة البرنامج القومي للجودة ومسؤولاً عن تشريعات الجودة وإستدامة معايير الجودة الوطنية ومواضعها مع المعايير الدولية ليتحقق مستقبل أفضل في مصر يعتمد على الجودة و التميز في كلا القطاعين الانتاجي والخدمي كما أنشأت الدولة هيئة قومية للجودة في التعليم و نظاماً للجودة في مجال الرعاية الصحية .

والخلاصة أن الإلتزام بمعايير الجودة أقوى من الإلزام لأن الإلتزام افتناع يضمن الاستدامة كما يحتاج الإلزام لرقابة لا تغيب رغم أن الإلزام والالتزام مطلوبان لتحقيق نتيجة على أرض الواقع كما أن الجودة لم تعد قضية اليوم أو المستقبل بل لقد فرض التميز واقعه كأساس للتنافسية والتنمية المستدامة . و في النهاية فإن تحقيق معايير الجودة و التميز يصبح قضية قومية في كل قطاعاتها يجب أن يكون التخطيط لها و برامجها على مستوى قومي بأهداف وبرامج تخدم القطاعات بعضها البعض لصالح الرؤية والأهداف القومية الواحدة نحو مجتمع يتجه دائماً إلى الامام .

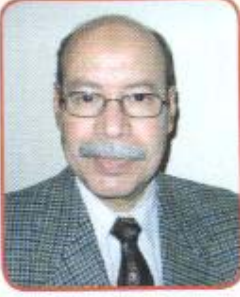
الجودة هي مفتاح التنافسية وهي سر الرفاهية والتقدم للدول والشعوب . والجودة لفظ سحري يتكلم بها وعنهما الجميع إذا ما ظلت في نطاق دائرة الكلام . أما في دائرة الفعل فإن البعض يتبنى الجودة كشعار والبعض يتبناها كسياسة والفرق بينهما كبير . فالشعار لغة للتسويق وهو منتهي الفعل لدى هذا البعض أما الجودة كسياسة فهي بداية الفعل وليست منتهاه . الشعار ليس له برامج أو أهداف أما السياسة فلها رؤية وأهداف تتحول إلى برامج وآليات وخطط يوضع لها مؤشرات لقياس إنجازات هذه البرامج وكفاءة هذه الخطط . والجودة كشعار ليس لها تكلفة إلا تكلفة الحديث عنها والتسويق بها . والعائد منها قد يكون على قدر المهارة في تسويقها وقد يبدأ كثيراً ولكنه في حكم المؤكد ينتهي قليلاً وسريعاً دون ان يراها المستهلك سواء في السلعة أو الخدمة . وعلى الجهة الأخرى فالجودة كسياسة لها مضمون وواقع لها تكلفة لأنها في حد ذاتها استثمار بل دون شك أضمن وادوم انواع الاستثمار و قد يبدأ عائدتها قليلاً ولكن من المؤكد أيضاً يعود كثيراً ومستديماً ويصبح مع الوقت شعاراً حقيقياً يتخطى مراحل التسويق ويدخل في عمق العمل ذاته بعيداً عن مجرد لوحه في مدخل المنشأة أو المؤسسة أيا كانت سواء خدمة أو انتاجية تعلن فيها عن سياسة المنشأة أو المؤسسة لأن العبرة ليس بما هو مكتوب ولكن العبرة بما نراه على خط الانتاج أو واقع الخدمة ثم ما نراه و نلمسه في المنتج ذاته سواء كانت سلعة استهلاكية أو سلعة خدمية وبالتالي يكون الشعار شيئاً نراه ونلمسه لا شعاراً نسمعه .

والجودة حينما تكون سياسة لا ان تكون شعاراً تظهر قضية الالتزام والالتزام بمعايير الجودة في السلع وفي الخدمة . ولايقصد بمفهوم الإلزام الإلزام القانونيين والقرارات الوزارية واللوائح الفنية الملزمة فقط بل يتخطاها في أن يجد مقدم السلعة أو الخدمة انه ملزماً أمام نفسه وأمام المستهلكين بل والمجتمع الخارجي أن يتبنى معايير الجودة من خلال حرص الصانع على جودة سلعته و مقدم الخدمة على جودة خدمته . والالتزام في جوهره قد يبدو أضعف من الإلتزام بمعايير الجودة لان ضمان الاستمرارية والتجديد والتنوع والالتزام ناتج من إيجاد بيئة ومناخ صحي يلفظ الرديئ ويشجع الجيد .

والجودة إذا تحققت فيها الإلتزام بمعاييرها لا يكفي أن يكون ذلك في قطاع أو مجال دون آخر فالجودة سمة للمجتمعات ككل فلا يمكن أن تكون هناك جودة في الصناعة ولا تكون في التعليم أو لا تكون في الصحة لابد أن تكون في كل مجال ومتزامنة بل أن يكون الإلتزام على مستوى الفرد ذاته إنها حقيقة أدركها الرسول العظيم عندما قال " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه " والفرد هو المخاطب لان المجتمع هو مجموع أفراده .

وتحقيق الإلتزام هو مسئولية المجتمع أيضاً ككل فالدولة لها دورها في خلق المناخ الذي يدعم الجودة والتميز سواء من خلال حوافز الإلتزام أو مقاومة ومحاربة السلع والخدمات الرديئة . والمجتمع أيضاً مسئول من خلال أفراده على تحفيز وتشجيع الجيد من السلع والخدمات والبعد عن الرديئ .

ولأن معايير الجودة لا يمكن فصلها تماماً عن معايير السلامة لذلك فضمن الجودة هو ضمان السلامة أيضاً في السلعة وفي الخدمة ومن هنا يأتي دور الإلتزام في القوانين والقرارات واللوائح المنظمة للانتاجية والجودة فلا يسمح لصانع أن ينتج سلع غير قادر على امكانيات تصنيعها أو ينتجها بعيداً عن



جودة الرؤية وتحديد الهدف والرسالة

مهندس استشاري / زكريا علي الجوهري

عضو مجلس نقابة المهندسين

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

• فعند صياغة الرؤية فكر بالنقاط الآتية:

- ١) كيف تريد للمنظمة أن تبدو بعد عشر سنوات من الآن؟ وما هي صورتها بعد عشر سنوات؟ هذه الصورة ينبغي أن تكون مختلفة عما هي عليه الآن
- ٢) هل الاتجاه الذي رسمته هذه الصورة هو الاتجاه الصحيح؟
- ٣) هل هناك شيء ينقصك في هذا التوجه؟
- ٤) هل هذا الاتجاه وهذا التوجه يقوي التزامك ويحفرك؟
- ٥) هل تثير فيك هذه الصورة تجاوبا في مشاعرك وعواطفك تجاه المنظمة؟
- ٦) هل هذه الرؤية ممكنة وقابلة للتحقيق؟
- ٧) هل هذه الرؤية مفهومة ويمكن استيعابها من الفرد العادي وتثير دافعيتهم للعمل؟

• ولصياغة الرؤية ينبغي أن تتمكن من الإجابة على الأسئلة التالية:

- ١) ما هو شكل النجاح المطلوب أن تحققه المنظمة؟
 - ٢) ما هي الفرص المتاحة أمام المنظمة والتي لم تأخذ بها بعد؟
 - ٣) ما الذي يمكن أن تفعله المنظمة إذا توافرت لها موارد أكبر؟
 - ٤) ما الذي تريد المنظمة أن تعرف به في مجتمع الأعمال في الواقع والمستقبل؟
 - ٥) ما هي ثقافة المنظمة واستراتيجياتها؟
- وللصياغة الكاملة للرؤية ينبغي أن يتوفر فيها الآتي:
- ١) تكون طموحة .. بحيث ينبغي إيصالها إلى العاملين على مستويين: المستوى العقلي والإدراكي ومستوى عواطفهم ومشاعرهم.
 - ٢) واضحة .. بحيث يستطيع الفرد أن يراها وان يتصورها في مخيلته حتى يمكن العمل على تحقيقها.
 - ٣) أن تصف مستقبلا أفضل .. فالعاملون يتفاعلون مع الرؤية حينما يجدون المستقبل الذي تصوره لهم يقدم لهم شيئا يريدونه وليس شيئا يبيدهم الآن.

٤) أن يتم اختيار كلماتها بعناية وتفكير وان يتم وزن الدلالات الخاصة بكل عبارة فلا تكون مملّة ولا سطحية باهتة ولكن صادقة ومخلصة حتى تثير الطموح لدى من يقرأها وتدفعه إلى العمل كما أن هذه الكلمات ينبغي أن تعكس قيم المنظمة التي تريد إرساءها. أما الرسالة فهي تصف الحاضر وتصف المنظمة اليوم وما الذي تفعله قيادة المنظمة لتحقيق وتنفيذ رؤيتها للمستقبل؟

• تحديد الرؤية الإستراتيجية للمنظمة:

هناك ثلاثة عناصر للتعريف الجيد:

- ١) احتياجات العملاء: ما هي الحاجة التي يراود إشباعها؟
 - ٢) مجموعات العملاء: من هم العملاء الذين يراود إشباع حاجاتهم؟
 - ٣) التقنية المستخدمة: كيف سيتم إشباع هذه الحاجات؟
- الرسالة: كيف سنمضي إلى تحقيق رؤيتنا؟
- حيث تتضمن أهدافا عامة يمكن تحقيقها في ظل الموارد الحالية والاهتمام على توجيه العمل اليومي لتحقيق الرسالة حتى تتحقق رؤية المستقبل التي هي القصد النهائي طويل الأمد للمنظمة.

أولا الهدف وتحديدته:

تلتصق الأمم والمؤسسات والأفراد بتعاقب الزمن وتختلف مع بعضها البعض في الاستفادة منه فمنهم من إستفاد ومنهم من خسر ومنهم من لم يشعر بمرور الزمن ومر عليه وأنهى عمره وهو لم يؤثر ولم يتأثر والذين إستفادوا من الزمن وضحت عندهم الرؤية وتم تحديد الأهداف وربطها بالزمن والهدف هو الدافع للحياة إذا كان في حدود الممكن.

- ١- إن مجرد تحديد الهدف على نحو جيد، يستنفر الطاقات الكامنة ويوجه إرادة المرء وأنشطته ولذا فإن الأشخاص المتفوقين والناجحين نجاحا مميّزا هم - غالبا - أصحاب أهداف محددة.
- ٢- من السهل على الواحد منا أن يخطط المشاريع، ويرسم الأهداف بحماس وانفعال، لكن عند التنفيذ يتلاشى الكثير من تلك الأهداف والخطط، ويشعر المرء أنه كان في وهم. أو يشعر بالعجز والإكتئاب، لذا فلا بد أن تكون الأهداف ممكنة التحقق وقريبة المال، بمعنى تكون الفجوة التي بينها وبين إمكانيات من يرسمها فجوة، يمكن قطعها، وإلا فإن تلك الفجوة، يمكن أن تكون مصدر شقاء.
- ٣- تحقيق الهدف يحتاج إلى دقة جيد من العمل والنشاط، وهذا لا يتم ما لم نستطيع ضبط الإتجاهات والميول والإهتمامات، وتوجيهها نحو الأعمال التي تخدم الهدف وكل ذلك متوقف على (الإرادة) ونحن نخطفى عندما نقول أننا لا نستطيع أن نفعل كذا وكذا والصواب أن نقول: إننا لا نريد أن نفعل [لأن الإرادة الحقيقية، ليست متوفرة فنغطي على غيابها بادعاء انعدام القدرة].
- ٤- وضوح الهدف شيء جوهري، ويمكن القول: إن كل هدف لا يمكن قياسه، ليس بهدف.

• ويمكن أن نحيط الهدف الذي نريد انجازه بالأسئلة التالية:

- ما الذي يجب تحقيقه؟؟ لماذا يجب أن يتحقق؟؟
- متى يجب أن يتحقق؟؟ وما المدة التي يستغرقها؟؟
- من الذي سيقوم بتحقيقه؟؟ أين يجب أن يتم ذلك؟؟
- هل أحتاج إلى مساعدة أحد في تحقيقه؟؟ وإذا كانت المساعدة مطلوبة، فمن الذي سيقوم بذلك؟؟

يجب كتابة الأجوبة عن هذه الأسئلة والرجوع إليها عند الحاجة

- ٥- يجب على صاحب الهدف أن يؤمن به إيمانا، لا يشوبه أي شك، وأن يكون على ثقة تامة بالوصول إليه دون أدنى ريب، بل عليه أن يتصرف وكأنه حاصل على ما يريد. وأن يرسخ ذلك في أحاسيسه كلها حتى يصبح (الهدف) جزءا من كيانه المعنوي.

ثانيا الرؤية والرسالة:

• الرؤية: هي طموحات المنظمة وآمالها في المستقبل والتي لا يمكن تحقيقها في ظل الموارد الحالية. وباختصار فإن رؤية المنظمة تصف الناس والمنظمات ليس كما هم الآن ولكن كما يرغبون ويتطلعون في المستقبل.

جودة الحوار



مهندس استشاري / عز الدين الحمزاوي
عضو مجلس إدارة
وأمين عام الجمعية المصرية للجودة

• الاتفاق على الأمور المسلمة بها: وهنا يجب الاتفاق على بعض الحقائق غير القابلة للاختلاف عليها مثل الحقائق العلمية حيث لا يعقل أن نختلف حول درجة غليان الماء والخواص المعروفة للمواد. ناهيك عن الاتفاق على بعض المسلمات في حياتنا كمسلمين من حيث وجود الله والجنة والنار وكافة الأمور الغيبية.

• تجنب محاوره الجاهل: لان الحوار هنا سيلحق الأذى بصورة اكبر من تحقيق الفائدة، وقد لا يكتفي الجاهل بإحراجك بل قد يتعدى ذلك حد إلحاق الأذى بك من خلال تناوله لشخصك بألفاظ لا تليق بك. وقد رأينا امثلة لذلك كثيرة في برامجنا التليفزيونية مؤخرا.

• موافقته لرأيك أو مخالفته: وهي مسألة تسيبة فإما أن يتفق مع رأيي ليكون بذلك أخي وصديقي أو أن يختلف معي ليكون عدوي، وهذا التصرف لا يمكن أن يكون من الصحة بشيء، فقد اختلف الصحابة في بعض القضايا الاجتهادية فلم نسمع عن احدهم انه قد اخذ موقفاً معادياً أو كفر فلاناً من الصحابة لأنه اختلف معه وفي الأئمة وتفسيراتهم الفقهية مثال كبير على ذلك.

• حسن الإنصات: فكما تطلب من محاورك أن يحسن الإنصات، والاستماع إليك - وهو من الأدب - فعليك أن تستمع له إذا حاورك، لأن بعضهم ينقضه حسن الإنصات، وحسن الإنصات من حسن الخلق.

• الإفراز بنتائج الحوار: وهنا يجب أن تتجلى نتيجة الحوار وان يقر احدهم للآخر دون خجل إذا كان الآخر على صواب في وجهة نظره والابتعاد عن التعنت والمكابرة لان ذلك من صفات الجهلاء.

• الحوار بالحسنى: يجب أن يتقيد المحاور بموضوع الحوار وان يبتعد عن التعرض للطرف الآخر بنسبه وصفاته الشخصية وأخلاقه، لان بعض الناس يترك الكلام ويتهجم على خصمه المحاور أمامه. ومن آداب الحوار هنا أن تجامل من تحاور بما يحب ولا شك أن هذا سيلعب دورا كبيرا في كسر حدة الخلاف بين المتحاورين. وهنا تأتي قضية مهمة تتلخص باحترام المحاور ولنا في سنة الرسول عليه الصلاة والسلام أسوة حسنة على ذلك فلو خضنا في الكتب المناهضة للإسلام فلن نجد فيها ما يمكن أن يكون الرسول عليه الصلاة والسلام قد وصف احد محاوريه بقلة الفهم أو أن يكون قد استخدم صفات نابية أخرى بحق محاوريه. وان يتجنب المحاور قضية رفع الصوت والصراخ لتأكيد وجهة نظره لان ذلك سيكون إشارة واضحة على ضعفه.

في النهاية أرجو أن أكون قد وفقت في طرح هذا الموضوع لإحساسي بأهميته وغياب الكثير من أدب الحوار عن بعض إخواني وأخواتي مما يفقد الحوار الهدف الذي نشأ لأجله وبالتالي سيكون الحوار هدفا لتكريس الفرقة والمظاهر السلبية في المجتمع.

من المظاهر المألوفة لدينا جميعا في حياتنا اليومية وحتى في برامجنا المرئية والسمعية ان الحوارات بيننا عادة تتم بشكل يكاد يخلو من آداب وفن ومشروعية الحوار. فنجد ان مقدم البرنامج يبدأ بالسؤال ونجد جميع ضيوف البرنامج في تسابق للرد والمجادلة وعدم السماع للرأى الأخر والحوار والمناقشة في اى موضوع عادة ما يكون له شقين اما متوافقا مع من تتفق معه بالرؤيا والهدف، او مختلفا مع الشخص الآخر. وفي كلتا الحالتين فهناك آداب مشروعة للحوار يجب على الإنسان المحاور أن يتحلى بها ولا يخرج عنها إذا أراد لذلك الحوار أن يخرج بالنتيجة المرسومة له.

فالحوار الذي لا ينتهي إلى نتيجة مفيدة ومشروعة لا يمكن أن نسببه حوارا بل جدلا لا طائل منه وإهدار للوقت والطاقة. وكلمة الحوار تدل دائما على وجود أكثر من طرف واحد فلا يمكن للإنسان أن يحاور نفسه وقد وردت هذه الكلمة عدة مرات في القرآن الكريم، ومن شأن هذا أن يدل على أهمية الحوار بين الناس والحاجة إليه للتفاهم وإثبات الحق ويقول الله سبحانه وتعالى في كتابه العزيز: (قال له صاحبه وهو يحاوره) الكهف: ٣٧. وقال عز من قائل: (والله يسمع تحاوركما) المجادلة: ١. وقد يكون الحوار مع أفراد عائلتك أو مع جيرائك أو مع زملائك في العمل.

وطبقا لما سبق فهناك بعض آداب الحوار التي اردت ان اذكرها لعلها تكون متهجاً لتحاورنا معا:

• الابتعاد عن التعصب: فهناك الكثير منا من يحسب نفسه انه قد نال علم الدنيا وان ما يتحدث به هو الصواب وان الآخرين على خطأ وان الفكرة التي يحملها هي عنوان حقيقة الأشياء والبقية الباقية على خطأ، ونعفل عن قول أمير المؤمنين عمر بن الخطاب عندما قال أصابت امرأة وأخطأ عمر فلم يمنعه منصبه كخليفة للمسلمين أن يقر بصواب رأي المرأة.

• امتلاك الحجة والبرهان: وهذا يعني أن يمتلك المحاور المعلومات الكافية عن الموضوع ويعبارة أخرى أن يكون المحاور متمكنا من أدواته فعلى سبيل المثال إذا كان موضوع الحوار في القضايا الدينية يجب على المحاور أن يعرض أدلته من القرآن والسنة وإذا كان في الطب يجب أن يملك المعلومات الطبية التي تؤكد وجهة نظره في الموضوع قيد البحث والنقاش.

• عدم التناقض: من نقاط الضعف التي قد تؤخذ على المحاور هي التناقض الذي قد يتسم بها موضوع حديثه فلا يعقل أن يتحدث في الموضوع ويأتي بما يؤيد وجهة نظره ليأتي بعد ذلك ويتحدث بما يتناقض مع تلك الحجة التي أوردتها وهذا من شأنه أن يفقده المصداقية في حديثه.



الشفافية والحوكمة والتحاور المجتمعي والممارسات التجارية العادلة مصطلحات جديدة تدخل قاموس الإدارة المصرية من باب المسؤولية المجتمعية

المهندس / أسامة المليجي
رئيس شركة توتال الاستشارية والمجموعة
العربية للمسؤولية المجتمعية بمنظمة ISO
عضو مجلس إدارة الجمعية

المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تحترم حقوق الإنسان وينبغي أن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها. ينبغي على المنشأة القيام بما يلي:

- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعة في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.
- القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعمامة وتعد جزءاً لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف.
- أن تحذو خطوات نحو العمل على احترام حقوق الإنسان في البلاد التي لا تحمي حقوق الإنسان وأن تعمل أيضاً على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف
- ممارسات العمل والمسؤولية المجتمعية Labor practice
- يعد خلق الوظائف بالإضافة إلي الأجور والتعويضات الأخرى المدفوعة للعمل المؤدي من أهم الإسهامات الاقتصادية والاجتماعية للمنشآت. فالعمل المثر والمنتج يعد عنصر أساسيا في التنمية البشرية ويتم تحسين مستويات المعيشة من خلال التوظيف الكامل والؤمن. أما غياب العمل يعد سببا رئيسيا في المشاكل المجتمعية.

ممارسات التشغيل العادلة Fair operating practice

- تتعلق ممارسات التشغيل العادلة بالسلوك الأخلاقي في تعاملات المنشأة مع المنشآت الأخرى والأفراد. ويتضمن ذلك العلاقات بين المنشآت والوكالات الحكومية بالإضافة إلى العلاقة بين المنشآت وشركائهم ومورديهم ومقاوليهم ومنافسيهم والجمعيات التي يكونوا أعضاء فيها.

تظهر موضوعات ممارسات التشغيل العادلة في مجالات مكافحة الفساد والانحراف المسؤول في المناخ العام والمنافسة العادلة والسلوك المسؤول مجتمعياً فيما يتعلق بالمنشآت الأخرى واحترام حقوق الملكية.

مكافحة الفساد Combating Corruption

- الفساد هو الاستخدام السيئ للسلطة الممنوحة من أجل تحقيق كسب غير مشروع. ويمكن أن يأخذ الفساد أشكال عديدة ومن أمثلة الفساد الرشوة (الحث على أو عرض أو قبول رشوة) للمسؤولين في القطاع العام والقطاع الخاص، تضارب المصالح، النصب، غسل الأموال، والتأثير التجاري غير العادل.

المشاركة السياسية المسؤولة Responsible political involvement

يمكن أن تدعم المنشآت العمليات السياسية العامة وأن تشجع وضع سياسة عامة التي تصب في مصلحة المجتمع بوجه عام. ينبغي أن تمنع المنشآت استخدام تأثير غير ملائم وأن تتجنب السلوك مثل التلاعب والتهديد والإكراه والذي من الممكن أن يفسد العملية السياسية العامة. حيث ينبغي على المنشأة عمل ما يلي:

- تدريب موظفيها ومدوبيها - وزيادة وعيهم فيما يتعلق بالمشاركة والمساهمة السياسية المسؤولة وكيفية تناول تضارب المصالح.
- أن تتحلى بالشفافية بخصوص سياستها وأنشطتها المتعلقة بالتكامل والمساهمات السياسية والمشاركة السياسية.
- أن تقيم وتطبق سياسات خطوط إرشادية لإدارة أنشطة الأشخاص الموكلين للعمل بالنيابة عن المنشأة.
- أن تتجنب المساهمات السياسية التي تهدف إلى التحكم في صانعي السياسة من أجل سبب معين؛

صنع الأنشطة التي تشمل المعلومات الخاطئة أو التحريف أو التهديد أو الإكراه.

مشاركة المجتمع وتنميته Community Involvement development

- عن المقبول على نطاق واسع اليوم أن يكون للمنشآت علاقة مع المجتمعات التي تعمل فيها. هذه العلاقة قد تكون على أساس مشاركة المجتمع في المساهمة في تنمية المجتمع. مشاركة المجتمع - سواء بصورة فردية أو من خلال الجمعيات التي تسعى إلى تعزيز الصالح العام - تساعد على تعزيز دور المجتمع المدني. إن المنشآت التي تشترك بطريقة محترمة مع المجتمع ومؤسساته تعكس وتعزز القيم الديمقراطية والمدنية.

منذ صدور المواصفة القياسية الدولية ISO 26000 في الأول من نوفمبر 2010 والتي تقدم إرشادات للمسؤولية المجتمعية لكافة المؤسسات الحكومية والتجارية والصناعية ظهرت مصطلحات جديدة سوف يتم تداولها واعتبارها مكون هام في العلاقات التجارية والصناعية.

ويأتي هذا في توقيت يتزامن مع ثورة 25 يناير في مصر وتغييرات مجتمعية وسياسية واقتصادية وحبويه وقد رأيت إلقاء الضوء على عدد من تلك المصطلحات وأدعو إلى قراءة متعمقة في المواصفة ISO 26000 من أجل تحقيق تنمية مستدامة وعدالة إجتماعية.

- القابلية للمساءلة Accountability مسؤولية المنشأة عن قراراتها وأنشطتها، وأن تكون مستجيبة للمساءلة من الجهات الحاكمة والسلطات القانونية وعلى نطاق أوسع من الأطراف المعنية الأخرى فيما يتعلق بهذه القرارات والأنشطة.
- واجب الإجهاد Due Diligence الجهد الشامل والفعال لتحديد احتمال أو تأكيد الخطر الاجتماعي والبيئي والاقتصادي بالنسبة لأنشطة أو قرارات المنشأة عبر الدورة الحياتية الكاملة لمشروع أو نشاط تنظيمي بهدف تفادي وتقليل تلك المخاطر.

- الحوكمة المؤسسية Organizational Governance النظام الذي تقوم المنشأة من خلاله باتخاذ وتنفيذ القرارات ومراجعتها طبقاً لأهدافها بالتشاور مع كل الأطراف المعنية.

- التحاور المجتمعي Social Dialogue كافة أنواع المفاوضات والاستشارات أو تبادل المعلومات بشكل بسيط بين أو من خلال ممثلي الحكومات وأصحاب العمل والعمال حول الموضوعات ذات الإهتمام المشترك ووثيقة الصلة بالسياسة الاقتصادية والمجتمعية.

- الشفافية Transparency يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تتحلى بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة. ينبغي على المنشأة أن تفصح على نحو واضح ودقيق وتمام وبدرجة معقولة وواقعية عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع.

- المجموعة المستضعفة Vulnerable Groups: هي مجموعة الأفراد الذين يشتركون في سمة أو أكثر تكون ذات طبيعة تمييزية أو ذات ظروف إجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية أو سياسية أو صحية معاكسة والتي تؤدي إلى إفتقار هذه المجموعة للسبل التي تمكنها من الحصول على حقوقها أو التمتع بنكافؤ الفرص.

- الدولة والمسؤولية المجتمعية The state & Responsibility حيث أن الدولة تمتلك السلطة المنفردة لسن وتطبيق القوانين لذا فهي تختلف عن المنشآت. فعلى سبيل المثال، فإن مسؤولية الدولة تجاه حماية حقوق الإنسان تختلف عن مسؤوليات المنشآت فيما يتعلق بحقوق الإنسان وكذلك مسؤوليتها عن الأمن والعدالة /نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد وبالأخص النتائج الغير مقصودة.

- السلوك الأخلاقي Ethical Behavior يقصد من هذا المبدأ أن تتصرف المنشأة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات.

- ينبغي أن يبني سلوك المنشأة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.

- احترام سيادة القانون Respect for rule of law يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن توافق على احترامها لسيادة القانون بشكل إلزامي.

- يقصد بسيادة القانون هيمنته بحيث أنه لا يحق لأي فرد أو منشأة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة أيضاً.

- احترام حقوق الإنسان Respect of human rights يقصد من هذا



قياس الجودة في الخدمات (٢) تطبيق نموذج SERVQUAL

كاتب المقال: مدحت فهمي صالح

مدير عام مركز معلومات هيئة المواصفات والجودة

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

E-Mail: mfsaleheos@yahoo.com

والمودة والصدقة في مقدم الخدمة. ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام الموظفين بالمتقيدين اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم بالتحديد. وملاءمة ساعات عمل هذه المنظمة لتناسب كل العملاء. ولتطبيق النموذج: (أ) يصمم مقياس يتكون من (٢٢) متغيراً مقسمة على الأبعاد الخمس الرئيسية للخدمة ويتم قياسها باستخدام عبارات (بمقياس لكرت Likert Scale الخماسي أو السباعي) لقياس درجة موافقة العميل لأبعاد الجودة. (ب) يقسم المقياس إلى مجموعتين المجموعة الأولى تهدف إلى قياس توقعات العميل للخدمة المقدمة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العميل نحو الخدمة الفعلية المقدمة (المدركة). وتقاس جودة الخدمة بالفرق بين تقييم العميل للأداء المتوقع والأداء الفعلي. (ج) تحديد مجتمع الدراسة ومن ثم تحديد حجم العينة باستخدام أساليب علمية محددة. (د) توزيع قوائم الاستقصاء (Questionnaires) على عينة الدراسة ويطلب من المستقصى منه (عميل الخدمة) بيان مدى موافقته أو عدم موافقته على كل عبارة من عبارات المقياس. (هـ) تجميع قوائم الاستقصاء وتفرغ البيانات وإعدادها للتحليل باستخدام إحدى حزم البرامج الإحصائية مثل (SPSS - Minit - SAS) ab - وغيرها، ويمكن استخدام برنامج EXCEL. (و) استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتعرف على صدق Validity و ثبات Reliability المقياس، وأساليب الإحصاء الوصفية (مثل: استخدام النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، الوزن النسبي). وأساليب الإحصاء الاستدلالي (مثل: معاملات الارتباط، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد، اختبار الفرق بين متوسطين T-Test). و تحليل التباين، وتحليل التمايز، وغيرها مما يناسب الأسئلة المطروحة أو الفروض الإحصائية المطلوب إثباتها.

وعلى الرغم من أن المقياس قد تم تطويره واستخدامه واختباره أصلاً في مجال خدمات تجارة التجزئة، فقد تعددت وتنوعت استخداماته وتطبيقاته سواء في المنظمات الربحية أو غير الربحية مثل الخدمات الصحية والتعليمية والمصرفية والسياحية والفندقية وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات وغيرها. وإلى مقال ثالث إن شاء الله لنعرض تطبيق نموذج SERVQUAL في قياس جودة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات.

في العدد السابع عشر من المجلة (يناير ٢٠١١) تحت عنوان "جودة الخدمة: الأبعاد وطرق القياس" تعرضنا لتعريف جودة الخدمة وأبعادها الخمس وأن من أهم الأساليب المستخدمة لقياس جودة الخدمة نموذج SERVQUAL الذي قدم عام ١٩٨٨ عن طريق Parasuraman, et. al. ويطلق عليه مقياس الفجوات. وتعتمد الأبعاد أو المقاييس الخمسة على الجوانب التالية: (١) الجوانب الملموسة Tangible وتتضمن أربعة متغيرات تقيس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية مثل (الأجهزة والمعدات والأثاث والديكور والإضاءة وكذلك المباني وصالات الاستقبال ووسائل الاتصال ومظهر العاملين مقدمي الخدمة). (٢) الاعتمادية Reliability ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها العملاء، واهتماماتها بحل مشاكلهم، وقدرتها على إتجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه وحرصها على تحري الصحة والدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه لهم واحتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها. (٣) الاستجابة Responsiveness ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المنظمة الخدمية بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك. وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، والرغبة الدائمة في معاونة العملاء، والاستجابة الفورية لطلباتهم. وتعني القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة عالية، ومن ذلك سرعة الاستجابة لإصلاح أي عطل، والتجاوب مع العميل. (٤) السلامة (الأمان) Assurance يعبر هذا البعد عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظفي المنظمة الخدمية على غرس الثقة في نفوس عملائها لمنحهم الشعور بالأمان في تعاملهم مع موظفيها. ويتضمن البعد تعامل مقدمي الخدمة المستمر بلباقة مع العملاء، وحرصهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم لحل مشاكل العملاء وعدم وجود أية مخاطر أو شكوك مرتبطة بالخدمة، وتشمل، أيضاً، السلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات. (٥) التعاطف Empathy يتبنى هذا البعد بناء علاقة جيدة بين المنظمة وعمالها بتوافر صفات اللباقة والتأدب والكمياسة

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

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

نوتال
١٦ عمارات العبور - صلاح سالم
مدينته نصر - القاهرة - مصر
تلفون: ٢٢٦-٧٦٨١ - ٢٢٦-٧٦٨٢



المقارنة بالأفضل (Benchmarking)

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

كيفية تنفيذ مشروع المقارنة بالأفضل (benchmarking)

يتم تنفيذ المشروع من خلال أربع مراحل وهي:

- ١- التخطيط ٢- تجميع البيانات ٣- تحليل البيانات
- ٤- تطبيق الأفضل

١- 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

٢- 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

٣- تحليل البيانات

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

٤- 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 تحسين كبير في التكلفة والجودة في جميع المجالات والنشاطات.

هناك 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:

- ١- المقارنة على المستوى الاستراتيجي ٢- مقارنة الأداء
- ٣- مقارنة العمليات

١- 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

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

٣- 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 (innovation)
زيادة الإنتاجية	الإنتاجية



اليات الاعتماد و تقييم المطابقة

م / محمود عبد العزيز الجد

استشاري اعتماد المعامل

المركز الاستشاري للجودة والبيئة

المنبئة عليها، بهدف تسهيل التجارة الدولية. وتقصير زمن وضع المنتج في الأسواق، والتمكن من مواكبة التطورات التقنية في طرق الإنتاج والمواد وغيرها.

وقد أدت المحاولات المذكورة إلى نمو سريع جداً في عدد المواصفات القياسية الأوروبية والدولية. حيث تتعاون المنظمة الدولية ISO وتنسق مع الهيئات الأوروبية للمواصفات لتحقيق الإنتاج الأمثل لها. كما أدت هذه المحاولات إلى ظهور المواصفة القياسية الدولية الإرشادية Gen-eral requirement for bodies operating product certification systems - ISO/IEC Guide 65:1996، التي تحدد المعايير التي يجري بموجبها اعتماد الهيئات المانحة لشهادات المطابقة للمنتجات (أي قواعد عملها). لكي يعترف بالشهادات التي تصدر عنها.

ب- الهيئات المانحة لشهادات المطابقة لأنظمة الإدارة (Man-agement systems certification bodies) -

تمنح الهيئات المانحة لشهادات المطابقة للأنظمة، شهادات توضح أن الأنظمة المعينة تحقق متطلبات محددة، كذلك الواردة في المواصفة القياسية الخاصة بأنظمة إدارة الجودة ISO 9001، أو في المواصفة القياسية الخاصة بأنظمة الإدارة البيئية ISO 14001.

توجد في العالم اليوم المئات من هذه الهيئات التي يجب أن تحقق متطلبات محددة لكي تعتمد، ومن ثم يعترف بالشهادات التي تمنحها. هذه المتطلبات حددتها المواصفة القياسية ISO 17021، التي صدرت عام ٢٠٠٦ بديلاً ومطوراً من مواصفتين كانتا تحددان متطلبات هيئات منح شهادات المطابقة لأنظمة إدارة الجودة والبيئة، هما على التوالي ISO/IEC Guide 66:1996 و ISO/IEC Guide 62:1996. تعد هذه المواصفة اليوم الوحيدة التي تشمل متطلبات عمل هيئات منح شهادات المطابقة للأنظمة، ليس فقط تلك الخاصة بإدارة الجودة والإدارة البيئية، بل الأنظمة الجديدة الخاصة بسلامة الغذاء (ISO 22000)، وأمن المعلومات (ISO/IEC 27001) وغير ذلك.

ج- الهيئات المانحة لشهادات المطابقة للأفراد (Personnel certification bodies) -

تقوم هيئات منح شهادات الكفاءة للأفراد بتقييم التأهيل والتدريب والخبرة والمعرفة المثبتة والمهارات ذات العلاقة بمجال محدد بهدف منح شهادات الكفاءة ضمن هذا المجال.

قبل ظهور المواصفة القياسية الدولية General requirement for bodies operating certification of persons - ISO/IEC

17024 : عام ٢٠٠٣، كان يوجد في العالم الآلاف من برامج منح شهادات الكفاءة للأفراد في جميع قطاعات الصناعة، وبوجه خاص في القطاع الخدمي، وكانت تستخدم وسيلة لإظهار مقدراتهم المهنية.

تقدم المواصفة ISO/IEC 17024: 2003 مجموعة متجانسة من المتطلبات ذات العلاقة بعمل الهيئات التي تدير عمليات منح شهادات

يعرّف الاعتماد (Accreditation) وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO/IEC 17000 بأنه إقرار من قبل طرف ثالث ذي صلة بهيئة تقييم مطابقة، مبين فيه رسمياً أن هذه الهيئة كفؤة للقيام بمهام تقييم مطابقة محددة.

كما يعرف منح الشهادات (Certification) وفقاً للمواصفة نفسها بأنه إقرار من قبل طرف ثالث ذي صلة بمنتجات أو عمليات أو أنظمة أو أفراد.

أما تقييم المطابقة (Conformity assessment) فهو نشاط يعنى، مباشرة بالتأكد من أن متطلبات معينة، ذات صلة بمنتج أو عملية أو نظام أو فرد، قد تم تحقيقها.

١- مجالس الاعتماد Accreditation bodies

مجالس الاعتماد هي جهات تقوم بتقييم كفاءة هيئات تقييم المطابقة، أي الهيئات المانحة لشهادات المطابقة للمنتجات أو العمليات أو الأنظمة أو الأفراد، بهدف اعتمادها، وذلك وفق نظام له قواعده الإجرائية والإدارية الخاصة.

ولقد تم تحديد متطلبات هذا النظام في المواصفة القياسية الدولية/ISO 17011 التي تضمن عمل مجالس الاعتماد الوطنية حول العالم بطريقة متوافقة وقابلة للمقارنة وموثوق بها.

وقد صدرت المواصفة القياسية الدولية ISO 17011 عام ٢٠٠٤ والتي تنظم وتوصف مجالس عمل مجالس الاعتماد بدلاً من مواصفات ثلاث كانت تحمل الصفات نفسها، وهي المواصفات الإرشادية ISO/IEC 58:1993 و ISO/IEC Guide 61:1996 و ISO/IEC TR 17010:1998، وهي ذات تأثير كبير في عمل مجالس الاعتماد. ولقد أصبح الاستجابة لمتطلباتها إلزامية، مع بداية عام ٢٠٠٦، لأعضاء المنتدى الدولي للاعتماد (International Accreditation Forum IAF) ومؤسسة التعاون الدولي لاعتماد المعامل (International Laboratory Accreditation Cooperation ILAC) الموقعين على اتفاقيات الاعتراف المتبادل (Mutual Recognition Agreements MRA) التي تساهم في تسهيل التجارة عبر الحدود بتقليلها زمن وتكاليف عمليات الاستيراد والتصدير.

٢- هيئات تقييم المطابقة (Conformity assessment bodies)، وآلية عملها:

١-٢ الهيئات المانحة لشهادات المطابقة (Certification bodies):
أ- الهيئات المانحة لشهادات المطابقة للمنتجات (Product certification bodies) -

إن منح شهادات المطابقة للمنتجات والخدمات بناءً على تحقيقها لمتطلبات المواصفات الخاصة بها، قديم جداً في العالم (يعود إلى أيام الثورة الصناعية)، وأنظمة هذا المنح واسعة الانتشار في أيامنا.

لذا فإنه قد بدأت، قبل أكثر من عشرين عاماً، بعض المحاولات لتوحيد المواصفات القياسية للمنتجات والخدمات، وأنظمة تقييم المطابقة

اختبار، أو غير ذلك من الأنشطة المماثلة. لقد تم تحديد متطلبات عمل هيئات الفحص في المواصفة قيسليقلا
General criteria for the operation of various types of
bodies performing inspections - ISO/IEC 17020:
1998، التي تضمن تطبيقها اعتماد هذه الهيئات، ومن ثم الاعتراف
بتقارير وشهادات الفحص التي تصدرها.

إن عمل هيئات الفحص لا يشمل منح شهادات المطابقة للأنظمة، مع
أنه قد يكون من الضروري لهذه الهيئات أن تفحص جوانب محددة من
هذه الأنظمة لتقرير نتائج الفحص.
٣- خاتمة :

١-٣ إن استعمال مصطلحي الاعتماد و منح شهادة المطابقة استعمالاً
تبادلياً يعد أمراً خاطئاً، لأنهما يعنيان شيئين مختلفين تماماً، ويمكن
بكلمات بسيطة القول إن نشاط منح الشهادات ينطبق على جميع
مكونات تقييم المطابقة، باستثناء هيئات تقييم المطابقة نفسها التي
ينطبق عليها الاعتماد.

٢-٣ تقوم مجالس الاعتماد باعتماد الهيئات المانحة لشهادات المطابقة
للأنظمة الإدارية، وكذلك الهيئات المانحة لشهادات المطابقة للمنتجات
والأفراد، ومعامل الاختبار والمعايرة، وهيئات الفحص كما هو مبين في
الشكل رقم ١.

٣-٣ إن نظام الاعتماد ISO/IEC 17011 يمثل أساساً قوياً
لممارسات الاعتماد الحالية والمستقبلية، وهو يساعد على تعزيز
موقع الاعتماد كمحوراً تبنى عليه كفاءة نتائج التقييم والاعتراف
بها على المستوى العالمي، وهو هام جداً للاقتصاد في الدول
النامية، لأنه يقدم متطلبات واضحة لبنية وإدارة ومهام مجالس
الاعتماد.

٣-٤ إن العلاقة بين هيئات تقييم المطابقة معقدة، لكن هنالك
اعتماد كبير لكل منها على الآخر، وإذا ما جرت اجراءات تكامل
عملية فيما بينها وجرت استخدامها بفعالية، أمكنها أن تقدم
حلاً اقتصادياً لإثبات المطابقة، وضمان جودة المنتجات والخدمات
ضماناً دائماً

الكفاءة للأفراد، ويدخل في ذلك الإجراءات الخاصة بتطوير برامج منح
الشهادات (Certification Scheme)، والمحافظة عليها، وذلك
بهدف تسهيل قبول الشهادات على المستويين الوطني والدولي.

٢-٢ معامل الاختبار والمعايرة (Testing and calibration laboratories) -

تزوّد معامل الاختبار والمعايرة زبائنهم بتقارير اختبار تبين مدى مطابقة
عنصر أو منتج ما لمواصفات فنية محددة، و/أو بشهادات معايرة تبين
صلاحية معيار مرجعي ما وخطأ القياس المرافق له. ولكي يجري
الاعتراف بالتقارير والشهادات التي تقدمها هذه المعامل لا بد من أن
تكون معتمدة.

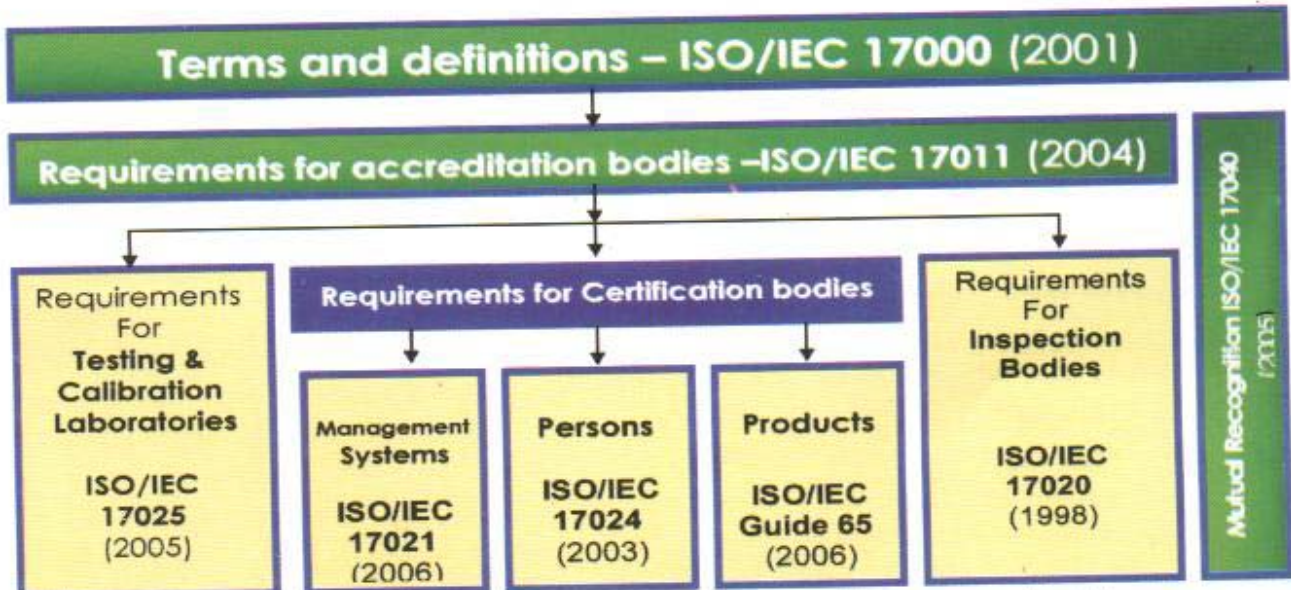
يجري اعتماد المعامل بناءً على تحقيقها لمواصفات قياسية معينة تضمن
كفاءتها. وقد استخدمت سابقاً لهذه الغاية عدة مواصفات مثل المواصفة
الإرشادية ISO/IEC Guide 25:1990 والمواصفة الأوروبية EN
45001:1989، وغيرها. لكن المواصفة ISO/IEC 17025 هي
اليوم المواصفة الوحيدة التي تعطي المتطلبات الفنية والإدارية الواجب
توفرها في معامل الاختبار والمعايرة لكي تحقق احتياجات الزبائن،
وتعطي نتائج صحيحة وموثوقة بها، وتعتمد. وهذه المواصفة تشمل جميع
أنواع المعامل، ومنها المعامل المختصة بأعمال الاختبار والمعايرة ومنح
تقارير الاختبار وشهادات المعايرة، وكذلك المعامل التابعة للمؤسسات،
ومعامل المراقبة والفحص.

إن تطبيق المواصفة المذكورة في المعامل واعتمادها على أساسها، هو أحد
أكثر الأدوات فاعلية بغية قبول البيانات الأجنبية الناتجة عن فحص
المنتجات واختبارها، وهذا ما يحد من تأثير الاختبار عائقاً أمام التجارة
الحرّة.

وهنا يجدر الإشارة إلى أن المعامل الطبية لديها مواصفة خاصة يمكن أن
تطبقها للحصول على شهادة الاعتماد ISO 15189:2007

٢-٣ هيئات الفحص (Inspection bodies):

تقوم هيئات الفحص بفحص تصميم المنتجات، أو المنتجات/
الخدمات، أو العمليات، أو المعامل. وتحديد مطابقتها لمتطلبات
معيّنة أو عامة. ويرافق الفحص عند الضرورة عمليات قياس، أو



شكل رقم ١: الأنشطة التي تقوم بها مجالس الاعتماد والمواصفات المستخدمة لكل نشاط

أزمة المياه على ضوء البيئة المائية في مصر



كيميائي / محمد محمود حويحي
باحث متفرغ
و عضو الجمعية المصرية للجودة

٠٠٥ ٪ من المياه العالمية المتجددة. ويعتبر العالم العربي الأفقر ماءً بالمقارنة مع باقي المناطق الكبيرة في العالم، إذ يبلغ المعدل السنوي لنصيب الفرد من المياه العذبة في عالمنا العربي حوالي ١٠٠٠ ٣م مقابل ٧٧٠٠ ٣م في مناطق أخرى من العالم. إضافة إلى أن إسرائيل في حالة الركود السكاني سابقاً قد أشعلت حروباً ومدت أيديها إلى المياه العربية في كل من سوريا والأردن ولبنان وهو ما يشير إلى إمكانية تكراره. ولا يخفي علي أحد المطامع الإسرائيلية في السيطرة علي قسم من مياه جيرانها لتدعيم كيانها الاستيطاني التوسعي. وعامل المياه يشكل جزءاً مهماً في استراتيجيه الدولة العبرية التي بنت أيديولوجيتها وأحلامها التوسعية منذ البدء التفكير في نشأتها دولة اليهود حدودها النيل والفرات وهو ما يعبر عنه في العلم الإسرائيلي بخططين بالون الأزرق يتوسطهما نجمة داوود و إذا كان الصراع العربي الإسرائيلي تمثل سابقاً في حروب كثيرة دارت حول اقتطاع الأراضي العربية المجاورة. فلاشك أن المياه بدأت تظهر بشكل أبرز كوجه مهم من أوجه هذا الصراع وتجمع الدراسات حالياً علي أن إسرائيل هي في حالة من العجز المائي وأن هذا العجز كان مقدراً عام ٢٠٠٠م بـ ٨٠٠ مليون ٠٣م وأن مواردها المائية ستقل بمعدل ٣٠٪ عما هو مطلوب. فيمكننا أن نصدق القول بأن إسرائيل تظن في أن يكون لها بصورة غير مباشرة اليد الطولى في التأثير علي حصة مياه النيل الواردة لمصر وبدرجة أقل السودان. من أجل ذلك تتوارد الأنباء والأخبار عن مساعدات يقدمها الكيان الصهيوني لإثيوبيا - أحد أهم المنابع لنهر النيل - لتقيم السدود علي النيل الأزرق وغيرها من المنشآت التي تمكنها من السيطرة والتحكم في مياه النهر. والمشكلة في دول حوض النيل نفسها نشكو من مخاطر مستقبله نتيجة نقص المياه في النهر والفاقد الذي يبلغ الثلث تقريبا وبخاصة دول المنصب مصر والسودان الشمال السوداني تحديدا بعد نتيجته الاستفتاء والقاضي بتقسيم السودان فالدولتان تعتمدان علي مياه النيل تماما. ومشكلة مصر تحديدا أنها الدولة الأكبر والأكثر اعتماداً علي مياه النيل، والأمطار بها شبه معدومة، والمياه الجوفية غير متجددة ولا تستغل بشكل جيد. ومن هنا فإن مياه النيل تمثل حوالي ٩٧ ٪ من موارد مصر المائية حتي الآن ٥٨٠٥ مليار ٣م قبل تنفيذ اتفاقية عنتيبي وهذا القدر لا يكفي بالاساس احتياجات السكان مما يضطر المصريين لإعادة استخدام مياه الصرف الصحي لمرة ثانية بالرغم من انخفاض نوعيتها وتأثيرها المستمر علي خصوبة الأرض الزراعية وعلي معدلات الإنتاج.

يغطي الماء ٧٥ ٪ من سطح الكرة الأرضية. ٩٧.٥ ٪ من هذه المياه هي مياه مالحة. و فقط ٢.٥ ٪ هي مياه عذبة. تحمل الثلوج والأنهار الجليدية ٧٤ ٪ من المياه العذبة في العالم. وأغلب المتبقي يوجد في أعماق الأرض أو محبوس في التربة في هيئة رطوبة. فيكون المياه العذبة السطحية والجوفية المتاحة للاستعمال الأدمي فقط ١٪. في حين توجد في الأنهار الجارية والبحيرات ٠.٣ ٪ فقط من المياه العذبة في العالم هي المتاحة لنا - سكان الكرة الأرضية - تقسمة مع الكائنات الحية علاوة علي ذلك فإن البشر في زيادة الماء. يتناقص لزيادة الملوثات. في حين أن متوسط استهلاك الفرد من المياه يوميا ١٠٠ لتر يوميا تقريبا يصنف حسب الغرض كالتالي: الشرب ٢ لتر - أغراض الأكل والطهي ٤.٥ - الوضوء و الاستحمام ٤.٥ - لتظيف المنزل ١٣.٦ - الملابس ١٣.٦ - والمهدر داخل دورات المياه ٤٧.٣.

ولو نظرنا لصافي الموارد المائية المتاحة لمصر سنويا لوجدناها ٥٨.٣ مليار ٣م ثابتة منذ ١٩٥٩م. ولو قارنا نصيب الفرد الواحد سنويا لوجدنا الأتي: في العام ١٩٦٠م كان عدد السكان ٢٤ مليون نسمة فيكون نصيب الفرد الواحد هو ٢٢٥١ متر ٣م سنويا وفي العام ١٩٩١م زاد عدد السكان إلي ٥٢ مليون فقل نصيب الفرد إلي ١١١٢ م. وبعد أقل من ١٥ عام وفي العام ٢٠٢٥ سيصل عدد السكان إلي حوالي ١٣٢ مليون نسمة حسب الأحصاءات فيكون نصيب الفرد هو ٦٤٥ ٣م فقط لا غير. ولكن وبعد دخول اتفاقية عنتيبي الخاصة بمشروع المياه لدول حوض النيل حيز التنفيذ بعد توقيع بروندي علي الاتفاقية ليكون الموقعين ٦ أعضاء من أصل ٩ أعضاء حاليين فالتوقع أن يقل نصيب مصر ليصل إلي ٤٠ مليار ٣م فقط وهو ما يشير إلي أن نصيب الفرد الواحد في العام ٢٠٢٥ لن يتعدى باي حال من الأحوال ٣٠٣ ٣م من المياه سنويا.

الأمر لا يحتاج لإحصائيات وتقارير لإثبات أن حرب المياه ليست عنوان في جريدة وإنما هو حالنا في المستقبل القريب. ولكن ما يخصنا نحن ويخص كل من يقع في منطقتنا العربية في دول المشرق العربي القسم الأكبر من أراضي هذه المنطقة يصنف مع الأراضي الجافة وشبه الجافة كما أن سقوط الأمطار فيها يتميز بالتذبذب والتغير من عام لآخر وإذا كان العالم العربي يشكل ١٠.٢ ٪ من مساحه العالم و ٥ ٪ من عدد سكانه، إلا أن موارده المائية لا تمثل أكثر من



الجودة واتخاذ القرار



مهندس / عادل عبد الشكور
P.Eng. CQA. CQE

والحقيقة أن كثيرا من مديري الإدارة العليا لا يفكرون بمنطق إتباع أسلوب منهجي يؤدي إلى إتخاذ قرار وأنما يفكرون فقط في النتائج وبذلك فهم لا يعتقدون أن هناك طريقه علميه لتحسين عملية إتخاذ القرار علما بأنه طبقا لأساليب الجودة الشاملة فإنه يجب دائما البدء بتعريف العملية المطلوبة قبل إتخاذ أى قرار.

لكن الحجج التي تقدمها الإدارة العليا لتبرير عدم إمكانية استخدام أساليب الجودة الشاملة هي نفسها الحجج التي تبرر استخدامها لأنه إذا كانت العمليات معقدة فعلا و التغييرات التي تحدث عشوائيه فإنه من الممكن التنبؤ بالتوزيع الإحصائي لمجموعة القرارات لإتخاذ القرار المناسب والشئ الوحيد الذي يمكن أن يهدد هذا الفرض هو حدوث حالة عدم أتران إحصائي في البيانات (Statistically unstable) وبذلك تتعدد عملية التنبؤ وفي هذه الحالة وهي نادره يتم التركيز على تحسين عملية إتخاذ القرار نفسها.

وربما تكون أفضل الطرق لاقتناع الإدارة العليا بجديوي الطرق الإحصائية هي توضيح الفرق بين عملية إتخاذ القرار والنتائج المترتبة عليه حيث يتم تعريف العملية بأنها نشاط يؤدي إلى تحويل مجموعه من المدخلات إلى مجموعه من المخرجات ويمكن الإستعانه بأسلوب الرسم التخطيطي للعمليات (Process Mapping) أو مخطط الأسباب والنتائج (Cause and Effect Diagram) (ISHIKAWA).

ورغم أن الطريق إلى تعميم تطبيق الأساليب العلميه في الإدارة تكتنفه العديد من الصعاب ألا أنه ليس مستحيلا وعلينا أن نتمسك بالأمل ونعمل على نشر الوعي بأهميته ونواصل العمل على تحقيقه.

أقتصر استخدام تقنيات وأساليب إدارة الجودة مثل التحكم الإحصائي في العمليات (Statistical Process Control) وبرنامج التحكم بدقة ٦ انحراف معيارى (Six Sigma) والجودة الشاملة (Total Quality Control) وغيرها من الأساليب التحليليه والإحصائية منذ أبتكارها على الإستخدامات المرتبطة بالتصنيع كأعمال التصميم والإنتاج والقياس حيث تتميز هذه التقنيات والأساليب بالكفاءة العاليه في مجال تحسين التحكم ورفع كفاءة إدارة العمليات.

وقد بدأ حديثا الإتجاه إلى استخدام هذه الأساليب في الأعمال الاداريه ونظم المعلومات والإدارة واتخاذ القرار ويقود هذا الإتجاه مجموعات من الأخصائيين وبعض مديري الإدارة الوسطى ذوى الوعي الإحصائي والقناعه بأهمية الجودة واستخدام أساليب الإدارة الحديثه ولكن العامل الرئيسي لنجاح هذا الإتجاه هو مدى التزام الإدارة العليا به.

وكثيرا ما يصطدم طموح الإدارة الوسطى بمعارضه قويه من الإدارة العليا التي تقدم بعض أو كل من الأسباب الآتية لرفض تطبيق أساليب الجودة الشاملة:

١. القرارات ذات طبيعة خاصه.
٢. القرارات معقدة.
٣. لا يمكن قياس القرارات.
٤. لا يمكن التنبؤ بالقرارات.
٥. إتخاذ القرارات ليست علم أو بحث وأنما هي فن.
٦. إتخاذ القرارات يتم في وقت وجيز.

أخبار الجودة

المواصفات القياسية الملزمة التي تلبي احتياجات الصناعة المصرية، وتتوافق مع مثيلاتها العالمية.

• تقرر إنشاء أول هيئة أفريقية للمواصفات تختص بإصدار مواصفات أفريقية موحدة تسهم في إزالة العقبات الفنية التي كانت تعوق إنسياب السلع بين دول القارة مما يؤدي إلي تيسير حركة التبادل التجاري بين الدول الأفريقية.

• أنجزت هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس "مواصفات" الصيغة النهائية للآليات والنظم، الرامية إلى وقف استخدام الأكياس البلاستيكية غير القابلة للتحلل الحيوي في دولة الإمارات.

• أعلنت هيئة المواصفات والجودة عن تقديم خدماتها للتيسير على عملائها بالمناطق الصناعية من خلال فرع الهيئة بمدينة السادس من أكتوبر.

• شاركت هيئة المواصفات والجودة في ورشة عمل حول الخدمات الإلكترونية التي تقدمها منظمة الايزو العالمية للدول الأعضاء بها والتي تنظمها المنظمة بالتعاون مع هيئة المواصفات الأردنية بالعاصمة عمان في الفترة من ٢٠١١/٥/٢ إلى ٢٠١١/٥/٥

• تبدأ هيئة المواصفات والجودة في تنفيذ برنامج شامل لاستكمال تطوير منظومة المواصفات القياسية وإصدار مجموعة جديدة من



فلسفة الجودة (المقالة الثانية)

د. م. عبده سعد الدين السيد
مدير عام الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم (AEC)
عضو جمعية الجودة المصرية

ولتطبيق هذه السياسات والمبادئ الأساسية والأهداف الاستراتيجية المرسومة في الدستور المرجعي لا بد من وجود آليات واضحة ومحددة ومدققة ومفهومة ومقبولة وسهلة في تطبيقها وهي المتمثلة في مجموعة القوانين والنواحي والتي تمثل عمليات وإجراءات التطبيق يكون واضح فيها ماذا سنفعل ومتى واين ومن المسئول عن هذا العمل أو الفعل مع وجود تشريعات أكثر تفصيلا لكيفية الفعل مع الشفافية الكاملة من خلال الإعلان وترسيخ مبادئ المتابعة والمراقبة والقياس والمساءلة والأستفسار والرضاء والألتقان والأحسان وعندما يكون هناك رؤية ومهام واضحة وأهداف يؤمن بها الجميع مع إحساس و يقين بأهميتها للنهوض بين الأمم وأن هذه الأهداف ترقى بأدمية وكرامة الإنسان مع الأيمان الكامل بالله وبمقدراته يكون النجاح إنشاء الله ومن هنا تأتي أهمية الجودة في السياسة والحياة العامة وفي كل الأنشطة الحياتية ومنها الاقتصادية والاجتماعية .

تكلمنا في المقالة السابقة عن المعاني الحقيقية للجودة وعن الجودة والسياسة وعن دور الجودة في تحقيق الأستقرار والأمن الأتماعي والذي بدوره يؤدي إلى الأستقرار السياسي الذي فيه أمن حقيقي وراحة لنفوس المواطن ومن هنا يكون النهوض والتقدم للمجتمع والوطن وبالتالي تحقيق طموحات المواطن وكذلك طموحات الحاكم من حيث تحقيق الأمن والأستقرار والرفاهية للمواطن وهي غاية أمل الحاكم المنصف العادل ومن هنا تأتي أهمية وفلسفة تطبيق مبادئ وأسس الجودة في الحياة ومنها السياسة، حيث يتم وضع المعايير الواضحة التي يتم الرجوع والإحتكام إليها عند الفصل في المواقف أو التقدير أو التقييم أو الأقرار وهذا ما يسمى الدستور وهو الذي يضع السياسات العامة والأهداف الاستراتيجية للوطن والتوجهات والطموحات التي يرضى عنها الطرفين الحاكم والمحكوم لا بد ان يلبى المتطلبات والرضاء الكامل والطموح للشعوب لتحقيق الأستقرار النفسي والأتماعي وبالتالي السياسي والذي يؤدي بدوره إلى النهوض والتقدم والحضارة للوطن



الشركة العربية للاستشارات الهندسية و النظم

Arab Co. for Engineering & Systems Consultations

تعتبر الشركة العربية الحاصلة على شهادة الأيزو 9001/2008 من اعرق الشركات العاملة في مجال تأهيل الشركات المصرية والعلمية و الهيئات و المعامل والجامعات والمعاهد التحضيرية للحصول على شهادات الأيزو المختلفة والأعضد والتي تتميز بوجود خبراء دوليين ضمن صفوف خبرتها واستشارتها يعملون في المجالات المختلفة الـ (Certification & Accreditation)

ISO9001/2008-ISO14001/2004-BS OHSAS18001/2007-HACCP-ISO22000-ISO27000-ISO17025/2005 - ISO13485-ISO26000- ISO/TS16949 - CE Mark-UL-ISO17011-IWA2

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

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

المقر الرئيسي: ١٧ امتداد رمسيس ٢ شقة ٢٢ - 11381 مدينة نصر - القاهرة

الفرع: 1180 زهراء مدينة نصر - شقة رقم ١٢

Tel. 20222622520, 20224127491 , Fax. 2022629119 Mob. 0101594750 , 0122359989

Site : www.aecgypt.org Email : info@aecgypt.org

خطة التدريب للجمعية المصرية للجودة

الفترة من ٢٠١١/٥/٢ إلى ٢٠١١/٦/٣٠

م	البرنامج	تاريخ الدورة	عدد الأيام	تكلفة حضور الفرد
١	مهارات العرض والتقديم Presentation Skills	٢٠١١/٥/١٨-١٥	٤	١٠٠٠ ج
٢	إعداد مراجع معتمد للمعامل ISO/IEC 17025/2005	٢٠١١/٥/٢٥-٢٢	٤	١٠٠٠ ج
٣	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة البيئة Auditor ISO14001 Lead	٢٠١١/٦/٢-٥/٢٩	٥	٢٧٥٠ ج
٤	استخدام الأساليب الإحصائية في الجودة	٢٠١١/٦/١-٥/٢٩	٤	١٠٠٠ ج
٥	OSHA 30 hrs general industry-USA (مساوي)	٢٠١١/٦/٩-٥	٥	١٣٠٠ ج
٦	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة لصناعة السيارات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO/TS 16949/2009	٢٠١١/٦/٨-٥	٤	٩٠٠ ج
٧	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة سلامة الغذاء Lead Auditor ISO22000/2005	٢٠١١/٦/١٦-١٢	٥	٢٧٥٠ ج
٨	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة الجودة Lead Auditor ISO9001/2008	٢٠١١/٦/٢٣-١٩	٥	٢٧٥٠ ج
٩	كيفية إنشاء وتطبيق نظام الإدارة البيئية ISO14001	٢٠١١/٦/٢٩-٢٦	٤	٩٠٠ ج
١٠	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة السلامة والصحة المهنية Lead Auditor OHSAS 18001	٢٠١١/٦/٣٠-٢٦	٥	٢٧٥٠ ج

- بالنسبة للدورة الخاصة دورة OSHA 30hrs General Industry - USA يتم الحصول علي الآتي :

١- كارت تعريف دولي من إدارة السلامة والصحة المهنية الاوشا بوزارة العمل الأمريكية

٢- شهادة معتمدة من الأوشا

- بالنسبة لدورات كبير المراجعين (Lead Auditor Course) بمنح المشارك بعد اجتياز الاختبار شهادة معتمدة من هيئة IRCA

- الشهادات المحلية يمكن اعتمادها من جهة اعتماد دولية بمصروفات ١٠٠ ج علاوة على تكلفة الفرد

عميد م. / سعيد محمد هلب

المدير التنفيذي للجمعية



Continuous improvement through 4Q

Eng.Said Ismail

Quality and Operation Excellence Manager & MR
ABB Transformer, Egypt

ABB worldwide and Egypt are focusing on continuously improving its operational performance with effective use of a 4 Quadrants Process (4Q) which is a simple, easy and visualized process at all levels of organization and modeled from Deming's PDCA Cycle, DMAIC and many other similar improvement methods.

4Q is a structured method (see below graph) for improving continuously. It is similar to DMAIC, PDCA, 8D Step etc. It Focuses on prevention rather than temporary fix. It can be applied by every employee for solving their problems The data triggering improvement activity – DPMO, CCRP, Process Output, KPIs, Supply Defects, Test Failure and Field Failures, COPQ, Absenteeism etc. It uses simple Tools like Cause and Effect Diagram, Pareto Diagram. It focuses on quick feedback of the results of actions taken..

The 4 Quadrants in the process focuses on Measuring, Analyzing, Improving and Sustaining.

Measure ..Any process, sub process or financial performance metric that is measured and planned for improvement

Analyze ...This is a step where, the performance metric that needs to be improved is analyzed why the process outputs stays at that level and what needs to change to improve it further.

Improve... Actions that are necessary to create the change as per analysis completed in the earlier step.

Sustain ... This is where process changes are effected and institutionalized to create a sustained performance after confirmation of achievement of the goal.

4 Q Process has been widely applied in various parts of the value chain for process performance enhancement on all ABB divisions power product, automation and robotics .

It is important to have tools and cross functional teams with knowledge and experience for continuous improvement .

Q 1: Measure - Understand the current state

Goal : _____ By When : _____ Responsible: _____

Example : On Time Delivery

Month	% of OTD
Jan-05	~60
Feb-05	~70
Mar-05	~65
Apr-05	~45
May-05	~65
Jun-05	~60
Jul-05	~75
Aug-05	~65
Sep-05	~60
Oct-05	~65

Q 2: Analyze -pin point and verify root causes

Step 1: Use Pareto Diagram to find out what contributes the present situation and this provides the Vital Few that we need to concentrate. It is important to drill down to second and third level paretos as necessary.

Step 2: Use Cause and Effect Diagram to determine various causes that lead to Vital Few Contributors as seen in Pareto Diagram.

Q 4: Sustain - Implement & Institutionalise

Action Status	Yes	No
Is all planned actions completed ?		
Is the result trend (in Q1) moving towards the goal ?		

FEED BACK TO THE PROCESS

If the answer is YES to both the questions, then change the process work instructions, Method Provisions, Check List as necessary. This is a **CRITICAL** Step and this Prevents this problem from occurring

If the answer is NO to the first question, then complete before moving here. If the answer is NO to the second question, we need to go to Q2 and analyze further to identify the right causes.

Q 3: Improve - Pilot Solutions

What Action	When	Who

مجلة الجودة

دورية علمية بشئون الجودة فى الصناعة
والخدمات والدعوة إلى بيئة نظيفة



تقدم للقارئ أفضل المقالات والأخبار فى
الجودة البيئية وتوزع على أعضائها بالمجان

رئيس مجلس الإدارة

مهندس إستشارى

حسن شعراوى

رئيس التحرير

مهندس إستشارى | **زكريا الجوهري**

مراجع

مهندس إستشارى | **عز الدين الجمزوى**

مساعد رئيس التحرير

مهندس | **محمد حسين أحمد**

أعضاء التحرير

د . م | **نادية فهم**

د . م | **مدحت فهمى صالح**

م | **أسماء زكريا الجوهري**

سكرتارية التحرير

أ | **رحاب محمود**

تليفاكس : ٢٤٠٣٠٥٠٣

E-mail: info@esq-eg.org

website : www.esq-eg.org

بيانات الشركات (العضوية المعنوية بالجمعية)

رقم العضوية	اسم الشركة	رئيس مجلس الادارة
١	شركة النظم والجودة الشاملة (توتال)	م / أسامة المليجي
٢	شركة حلوان للصناعات الهندسية	لواء/ عبد النبي عبد القادر
٣	شركة بنها للصناعات الإلكترونية	لواء د. / عبد الفتاح السحلي
٤	شركة AJA	م / أحمد عثمان
٥	مصنع ٢٠٠	م / حسين لبيب
٦	الشركة العربية لتطوير نظم الادارة	م / أحمد الغازي
٧	شركة قنديل للصلب	م / خليل قنديل
٨	الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم	د/ عبده سعد الدين
٩	شركة بأقاريا مصر	د/ نادر رياض
١٠	شركة توف رينالد TUV	م / أحمد الطويسي
١١	شركة ABB	م / بسيم يوسف
١٢	شركة باكين للبوليات	م / محمد الدين عبد الرازق
١٣	شركة السويدي للكابلات	م / أحمد السويدي
١٤	شركة مصر للصيانة	م / صادق محمد حفطي
١٥	الشركة العربية البريطانية ABD	ل.م / محمد إبراهيم عبد المنعم
١٦	مصنع الإلكترونيات (الهيئة العربية للتصنيع)	م / محمد علي شرف
١٧	الشركة المصرية لصيانة الاجهزة (صيانكو)	م / عبد المجيد راشد
١٨	الهيئة القومية للرقابة والبحوث الدوائية	أ. د. / أسامة ابراهيم عبد الستار
١٩	الشركة المصرية البريطانية للكيمياويات والمواد المساعدة	م / محمد حمدي محمد منتصر
٢٠	الشركة المصرية للاغذية بسكو مصر	م / عارف صقر
٢١	معامل كايرو لاب - للتحاليل الطبية	أ / محسن أبو الغار
٢٢	شركة إنترنتك إيجيببت لخدمات مراقبة الجودة	م / برنارد جوزيف
٢٣	مركز بحوث وتطوير الفلزات	د / ابراهيم احمد ابراهيم
٢٤	شركة التراميد سيرف العالمية	د / احمد عصام العزبي
٢٥	شركة ايجيترا فون	م / عاطف عبد المنعم