



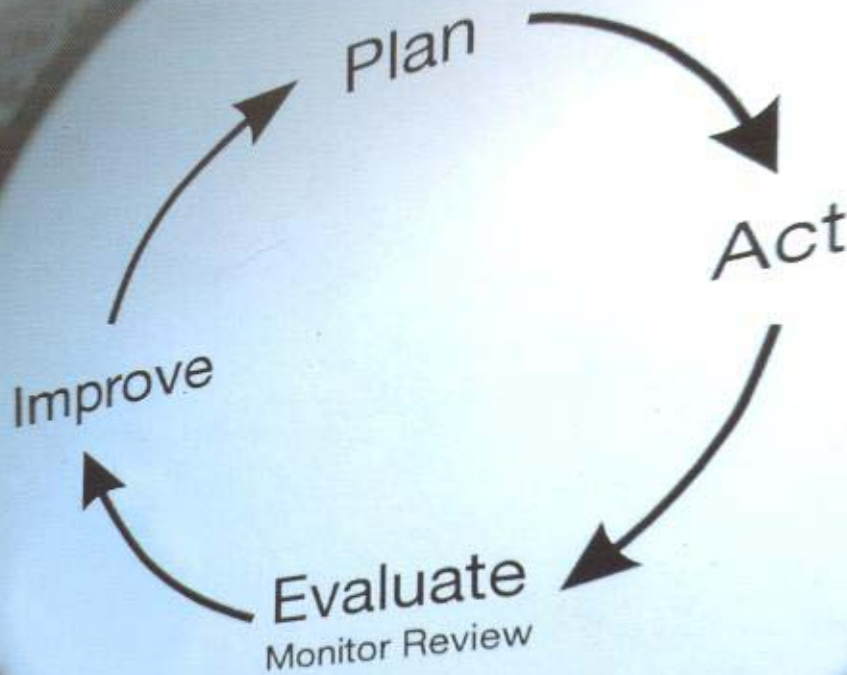
الجودة

QUALITY

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

العدد عشرون - إبريل ٢٠١٢

**ندعو أن تكون جودة المنتجات والخدمات
وجودة حياة المواطن
ضمن برنامج المرشحين للرئاسة في مصر**



محتويات العدد

- ١- المجلس الوطني للإعتماد
في الملتقى الدولي الثالث للجودة
م/ حسن شعراوي
- ٢- جودة الموارد البشرية
عن المجلس الكندي للمواد البشرية
م/محمد تيمور مختار
- ٣- تجربة اليابان في تنمية
الصناعات الصغيرة والمتوسطة
م / مدحت فهمي
- ٥- نحو ممارسات تجارية وصناعية أخلاقية ومسئولية من
أجل نهضة شاملة وتنمية مستدامة
م / أسامة المليحي
- ٧- نحو فهم أفضل للسلطة والمسئولية والمحاسبية
م / عادل عبد الشكور
- ٩- فلسفة الجودة
د/ عبد سعد الدين
- ١١- فائدة وأنواع مؤشرات الأداء
د/ ابراهيم محمد عبد الفتاح
- ١٢- أسئلة لماذا الخمسة
م/ أمجد خليفة
- ١٣- الشعب يريد تجويد التعليم
أ/ دينا محمود الكردي
- ١٤- ٦ سيجما طريقك للتحسين كيف تطور
الشركات المتميزة أداؤها
- ١٥- منظمة أيزو تطلق مواصفة دولية حديثة
لنظام إدارة الطاقة
ISO 50001 - 2011
د.م/ نادية فهمي يوسف
- ١٦- خطة التدريب لعام ٢٠١٢ وخطة الندوات
- ١٧- تطوير موقع الجمعية المصرية للجودة
علي شبكة الإنترنت
اللواء م/ عز الدين الحمزاوي
- ١٨- What is Quality Health Care
Dr Dina El Kamhawi
- ١٩- الشركات والمهيات والأعضاء المعنويين بالجمعية
د/ محمد سعد عبد الكريم

المجلس الوطني للإعتماد في الملتقى الدولي الثالث للجودة



مهندس / حسن شعراوي
رئيس الجمعية المصرية للجودة

المدير التنفيذي للمجلس الوطني للإعتماد EGAC

شماركت مصر ممثلة في المجلس الوطني للإعتماد (EGAC) في فعاليات الملتقى الدولي الثالث للجودة الذي نظمته الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس (SASO) بالتعاون مع مركز الملك فهد بن عبد العزيز للجودة والذي عقد بالدمام بالمملكة العربية السعودية برعاية خادم الحرمين الشريفين.

وفي كلمة الملك عبد الله بن عبد العزيز التي ألقاها نيابة عنه وزير التجارة والصناعة السعودي عبد الله زريل قال أن الجودة هي إحدى المرتكزات الأساسية للمنافسة والمشاركة الفاعلة عالميا كما أكد الملك أن الجودة أصبحت في عصرنا الحاضر خيارا إستراتيجيا للتقدم والنهوض بالاقتصاد داعيا إلى مزيدا من الاهتمام بنشر ثقافة الجودة ورفع مستوى الوعي بها موضحا أن الجودة وسيلة وأسلوب عمل ومنهج بقاء للنهوض والارتقاء بكافة القطاعات الإنتاجية والخدمية.

من جهته أعلن محافظ هيئة المواصفات والمقاييس السعودي إطلاق الدورة الثالثة لجائزة الملك عبد العزيز للجودة حيث تم إدخال قطاع التريية والتعليم ضمن قطاعات الجائزة لتحقيق مستويات تعليمية نموذجية وتوفير بيئة تعليمية وفقا للمعايير العالمية لبناء الاقتصاد المعرفي وأضاف أن الهيئة بصدد وضع إستراتيجية الجودة حتى عام 2020 لتحقيق الأهداف المستقبلية وتوطين ثقافة الجودة وتعزيز البنية الأساسية اللازمة لتطبيقات الجودة والتركيز على الأجيال الشابة.

فيما قال المشرف على الملتقى أن المؤتمر يهدف إلى الاستفادة من التجارب المحلية والإقليمية والدولية للجودة ويركز على الإجراءات التطبيقية كما يتيح للمهتمين والمختصين في مجال الجودة الالتقاء وتبادل الأفكار والخبرات والتجارب المتنوعة واستشراف آفاق المستقبل لضمان جودة أعلى للمنتجات والخدمات

وقد تضمنت فعاليات المؤتمر 4 محاور وهي:

المحور الأول: الاتجاهات الحديثة في نظم الجودة والاعتماد ويشمل نظم جودة المنتجات ونظم إدارة الجودة وأنشطة الاعتماد للمختبرات وجهات التفقيش وجهات منح شهادات إدارة النظم.

المحور الثاني: تطبيقات الجودة الشاملة وتشمل تطبيقات نظم الجودة في تنمية الموارد البشرية والتعليم والبيئة والصحة والأغذية ومنتجات النفط والطاقة المتجددة والأمن والسلامة ومتطلبات واحتياجات المستهلكين ومتلقي الخدمات.

المحور الثالث: جوائز الجودة والتميز وتشمل القطاعات الإنتاجية والخدمية.

المحور الرابع: ثقافة المؤسسات وتحسين الأداء المستمر وتشمل المنظمة التعليمية وإدارة التغيير والتخطيط الإستراتيجي للجودة وإدارة الجودة الشاملة ومجتمع المعرفة.

وقد أوضحت في العرض الذي قدمته ضمن فعاليات المحور الأول التنظيم المتكامل لمنظومة الجودة وتشمل المواصفات والاختبار والقياسات ومراقبة الجودة وتقييم المطابقة ويأتي على قمة هذه المنظومة أنشطة الاعتماد وتشمل اعتماد معامل الاختبار والمعيرة وجهات التفقيش وجهات منح شهادات وإدارة النظم طبقا للمواصفات القياسية والنظم والتوجهات والأعراف الدولية.

وقد أشرت في كلمتي إلى أهمية الاعتماد على المستوى الدولي والانعكاسات الإيجابية له بضمان وجود معايير وأنظمة متعارف عليها عالميا بما يحقق الاعتراف المتبادل بين الدول بنتائج الاختبار وشهادات الجودة وتأثير ذلك على تدفق حركة التجارة وتنمية الصادرات.

وفي ورش العمل تم عرض التجربة المصرية الرائدة في الاعتماد والتي توجت بحصول المجلس الوطني للاعتماد على الاعتراف الدولي من المنظمات العالمية المعتمدين للاعتماد وهما منظمة التعاون الدولي لاعتماد المعامل (ILAC) ومنظمة العنتدي الدولي للاعتماد (IAF) كما تم التوقيع على اتفاقية تعاون المجلس مع منظمة التعاون الأوروبي للاعتماد (EA) بالإضافة إلى دور مصر الإقليمي الرائد في إنشاء ورئاسة منظمة التعاون الإفريقية للاعتماد (AFRAC) والجهاز التنسيقي العربي للاعتماد (ARAC).

وكذلك تم البحث مع محافظ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس سبل تعزيز التعاون حيث يقوم المجلس المصري الوطني للاعتماد حاليا باعتماد بعض المختبرات السعودية في مختلف التخصصات وإمكانية التوسع في هذا الدور وذلك بقيام المجلس بنقل خبراته لتنمية قدرات ورفع كفاءة جهاز الاعتماد السعودي طبقا للنظم والمتطلبات والأعراف الدولية وإعداده للحصول على الاعتراف الدولي وقد أشاد المسئول السعودي بالمستوى الذي وصل إليه المجلس المصري الوطني للاعتماد والمعاونة الاحترافية التي يمكن أن يقدمها إلى جهاز الاعتماد السعودي.

وقد حظي المؤتمر باهتمام رسمي وأعلامي واسع نظرا لأهمية الجودة والاعتماد في النهوض بمستوى المنتجات والخدمات ودفع عجلة الاقتصاد وتعزيز التجارة والتعاون العربي والدولي



جودة الموارد البشرية عن المجلس الكندي للموارد البشرية

بقلم م / محمد تيمور مختار

نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

- (أ) في حالة عدم قدرتك على التقييم نتيجة عدم توافر المعلومات الكافية في إدارة الموارد البشرية.. ضع (1)
(ب) في حالة عدم التطبيق مع المعايير المذكورة .. ضع (2)
(ج) في حالة الاحتياج إلى استكمال بعض الأعمال .. ضع (3)
(د) في حالة التطبيق مع المعايير .. ضع (4)
كيفية قراءة النتائج :-

لا شك أنه من الصعب وضع حلول محددة لكل منظمة لتحسين أداء وجوده إدارة الموارد البشرية ولكن ...

هناك بعض المقترحات قد تفيد في هذا الشأن :-

- 1- حدد أي المعايير التي وضعت أمامها (1) ... أي لا أعلم ... تلك يجب أن يتم إجراء دراسات على هذه المعايير حتى يمكن الحصول على معلومات أكثر دقة يمكنك من التطبيق مع المعايير.
- 2- في حالة المعايير التي حصلت على (2) .. لا تتطابق .. فهذه تحتاج إلى خطط يتم عن طريقها تحقيق المعيار المطلوب ويتم تنفيذها كلوية أولى .
- 3- في حالة المعايير التي حصلت على (3) . يحتاج للعمل .. فتلك يمكن معالجتها بأي وسيلة وتعطى أولوية ثافية

مما لا يدع مجازاً للشك أن الإنسان هو المبدع والمحسن والمجود والقادر على إنجاز أي عمل وأي نشاط .. ولذلك كان الاهتمام دائماً بتحسين قدرات الموارد البشرية وإعدادها الإعداد الجيد والمناسب لكي تقود عجلة التطور والتنمية في كافة المجالات وحيث أن الجودة هي مفتاح نجاح الأعمال فإن جودة الموارد البشرية تكاد تكون أهم عوامل النجاح الحقيقية ... ونجاح الأمم ورفعتها يقوم على جودة وحسن استغلال مواردها البشرية قبل مواردها الطبيعية

ولكي تستطيع أي منظمة من قياس مدى ملائمة جودة مواردها البشرية وملائمتها لمتطلباتها وفاعليتها فقد قامت إحدى أكبر المنظمات العالمية المتخصصة في الموارد البشرية في وضع معايير لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات المختلفة .. كما وضعت نموذج مفصل في التقييم الذاتي الذي تستطيع أي منظمة أن تطبقه على نشاط الموارد البشرية لتحديد مدى كفاءة وفاعلية وجودة إدارة الموارد البشرية حيث يتم تحديد نقاط الضعف والنقص فيمكن علاجها ونقاط القوة فيتم تعميمها .. والنموذج التالي هو ما تم الاتفاق عليه .

• كيفية استكمال التقييم :-

يتم وضع أربع احتمالات للإجابة كالتالي:-

التقييم الذاتي لجودة إدارة الموارد البشرية

م	الأسئلة	لا أعلم	غير مطابق	يحتاج عمل	مطابق
1	سياسة الموارد البشرية وإطار العمل	1	2	3	4
1-1	هل تم وضع سياسة إدارة الموارد البشرية وتشريعات العمل ؟	1	2	3	4
2-1	هل تم وضع السياسة واعتمادها من السلطة المختصة ؟	1	2	3	4
3-1	هل السياسة أخذت في الإعتبار أماكن العمل وشروط الصحة والسلامة؟	1	2	3	4
3-1	هل يتم مراجعة السياسة بصفة دورية وتحديثها كلما اقتضى الأمر؟	1	2	3	4
2	الحصول على الأفراد المناسبين	1	2	3	4
1-2	هل تم وضع واعتماد التوصيف الوظيفي لكافة الوظائف ؟	1	2	3	4
2-2	هل يتم التوظيف من خلال عملية موضوعية وثابتة ؟	1	2	3	4
3-2	هل تم وضع المعايير التي يتم إستخدامها في إختيار الشخص المناسب وتوثيقها ؟	1	2	3	4
4-2	بالنسبة للعائلة من خارج المنظمة ..	1	2	3	4
	هل يتم توقيع كلا منهم على وثيقة تحدد العلاقة بين الفرد والمنظمة ؟	1	2	3	4
5-2	هل تم وضع خطط موثقة عند إحتمال ترك بعض الموظفين ذو الأماكن الهامة بحيث لا يتأثر عمل المنظمة وتقديم خدماتها للعملاء؟	1	2	3	4
6-2	هل جميع الموظفين الجدد يفهمون وظائفهم ومنظمتهم جيداً ؟	1	2	3	4
3	إدارة الأفــــراد	1	2	3	4
1-3	بالنسبة للمديرين والمشرفين .. هل يتم تزويدهم بالتعليم المناسب لكي يطوروا أدائهم الإشرافي ؟	1	2	3	4
2-3	هل لدى جميع الموظفين خطط عمل وأهداف أداء والتي تحدد أنشطتهم وكذلك النتائج المتوقعة ؟	1	2	3	4
3-3	هل يتم تقييم أداء كل موظف دورياً - على الأقل مرة في السنة أو في نهاية خطة العمل ؟	1	2	3	4
4-3	هل تتضمن عملية إدارة أداء المنظمة على تدريب الموظفين من أجل تحسين أدائهم ؟	1	2	3	4
5-3	هل توفر المنظمة حوافز تنافسية لموظفيها ؟	1	2	3	4
4	أماكن العمل	1	2	3	4
1-4	هل تلتزم المنظمة بتوفير بيئة العمل المناسبة ؟	1	2	3	4
2-4	هل تلتزم المنظمة بدعم الموظف للتوازن بين مكان العمل وحياته ؟	1	2	3	4
3-4	هل تضمن المنظمة بيئة عمل خالية من المخاطر؟	1	2	3	4
4-4	هل تلتزم المنظمة بتحسين أماكن العمل ؟	1	2	3	4
5-4	هل تم وضع إجراءات وتم إعلام الموظفين بها عن كيفية حل أي مشاكل مع المنظمة ؟	1	2	3	4
5	التدريب والتعليم والتطوير	1	2	3	4
1-5	هل يتم مراجعة الإحتياج التدريبي لكل موظف مرة واحدة على الأقل سنوياً ووضع خطة التدريب المناسب لذلك ؟	1	2	3	4
2-5	هل يؤخذ في الإعتبار أثناء وضع موازنة التطوير متطلبات تدريب وتطوير جميع العاملين؟	1	2	3	4
6	تخطيط الموارد البشرية	1	2	3	4
1-6	هل يوجد لدى المنظمة عملية لمراجعة الإحتياجات للموظفين كما ونوعاً ؟	1	2	3	4



تجربة اليابان في تنمية الصناعات الصغيرة والمتوسطة

مهندس / مدحت فهمي صالح

مدير عام مركز معلومات هيئة المواصفات والجودة

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

mfsaleh.cos@yahoo.com

- الدعم التشريعي والمؤسسي، من خلال القوانين والتشريعات التي تؤكد وتشدد على ضرورة القضاء على الحواجز والعقبات التي تعوق الصناعات الصغيرة والمتوسطة، وتشجع التعاونيات بإسكانها المختلفة. وتتحمّل الدولة جزءاً من تنظيم خدمات هذه التعاونيات وتقديم الخدمات الهادفة لتحسين معيشة عمال الصناعات الصغيرة والمتوسطة، من حيث الإسكان والخدمات الاجتماعية.
- الدعم التسويقي، حيث تنشر الحكومة اليابانية بشكل دوري خططها السنوية بشأن مشترياتها من الصناعات الصغيرة والمتوسطة، أما يلزم القانون جميع المنظمات الحكومية وشبه الحكومية بتأدية الفرصة أمام هذه الصناعات للحصول على عقود حكومية.
- قيام هيئات حكومية تعمل على تشجيع المشاريع الصغيرة على غزو الأسواق الدولية بمنتجاتها، وذلك بإقامة المعارض الدولية ومعاونتها على تسويق منتجاتها.
- يلزم القانون جميع المنظمات الحكومية وشبه الحكومية بتأدية الفرصة للمشاريع الصغيرة للحصول على العقود الحكومية.
- الإعفاء من ضريبة الدخل لفترات زمنية محددة قابلة للتجديد، وتوفير نظام ضريبي يشجع على الاستثمار في إدخال التكنولوجيا الحديثة في المشاريع الصغيرة، ونظام ضريبي آخر يشجع على إقامة الصناعات الصغيرة في المناطق النائية.
- تشجيع المشاريع الكبيرة على التكامل مع المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتحديث ما لديها من آلات ومعدات.
- وأدى الاهتمام بالصناعات الصغيرة والمتوسطة إلى تحقيق نتائج هامة منها:
 - أدى دعم الحكومة الموجه نحو المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى الإنتاج بجودة عالية تبعا للمواصفات العالمية، مما أدى إلى اعتماد المشاريع الكبرى على إنتاج المشاريع الصغيرة بدلا من استيرادها من الخارج.
 - تنامي دور الصناعات الصغيرة والمتوسطة اليابانية في دعم التكامل مع المؤسسات الصناعية الكبرى، حيث تسهم في توفير 72% من احتياجات ومستلزمات الصناعات المعدنية، و 76% من احتياجات والصناعات الهندسية، و 79% من احتياجات ومستلزمات صناعة الأجهزة الكهربائية والإلكترونية.
 - تمثل الصناعات الصغيرة والمتوسطة اليابانية في مجال السيارات حوالي 66% من موردي مستلزمات شركة جنرال موتورز الأمريكية، و 45% من موردي مستلزمات شركة رينو الفرنسية.
 - تساهم الصناعات الصغيرة والمتوسطة اليابانية بنسبة حوالي 30% من إجمالي الصادرات الصناعية، وتوفير منتجات بسيطة تمثل نحو 20% من صادرات المؤسسات الصناعية اليابانية الكبيرة.
 - تستوعب الصناعات الصغيرة والمتوسطة اليابانية ما يقرب من 84% من إجمالي العمالة الصناعية باليابان، وبنسبة حوالي 52% من إجمالي قيمة الإنتاج الصناعي الياباني
 - تخلى المشاريع الكبيرة عن إنتاج الكثير من مكونات التصنيع وإسناد إنتاجها إلى مصانع أخرى صغيرة أكثر تخصصا، مما يحقق لها وفر أكبر في تكلفة الإنتاج مع ضمان تحقيق جودة أعلى.

اليابان قوة اقتصادية كبرى، وتسعى اليابان لتعزيز هذا الموقع الاقتصادي ليشكل الدعامة الأساسية لدورها السياسي الإقليمي لتحقيق هدفها الأكبر الذي يضمن لها موقعا دوليا متميزا خلال السنوات القادمة بحصولها على مقعد دائم في مجلس الأمن الدولي يتناسب مع أدوارها ومساهماتها في الأنشطة المختلفة التي تشرف عليها أجهزة الأمم المتحدة حيث تعتبر ثاني أكبر الدول المانحة بعد الولايات المتحدة. وقد لعبت الثقافة الخاصة للشعب الياباني دورا كبيرا في ازدهار اليابان ونموه. وجاء اهتمام الحكومات اليابانية المتعاقبة بالتصنيع انطلاقا من إدراكها التام لندرة الثروات الطبيعية، وتوافر الأيدي العاملة المدربة والمؤهلة، والساعية ذاتيا إلى التجديد والتطوير والإبداع والابتكار. وتعتبر التجربة اليابانية في مجال إقامة وتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة واحدة من أغنى التجارب العالمية وهي بمثابة نموذج يمكن أن يحتذى به من قبل كل الدول الراغبة في تنمية اقتصادياتها من جهة والتغلب على مشاكل البطالة والفقر من جهة أخرى. ومنذ وقت مبكر تحظى الصناعات الصغيرة والمتوسطة على وجه الخصوص باهتمام ورعاية الدولة، إدراكا من جانبها لأهمية إسهام هذه الصناعات في تحقيق التنمية الاقتصادية، وتعزيزها لدورها الاستراتيجي في خلق وتوفير فرص وظيفية متنامية للمنضمين الجدد لسوق العمل. وتعتمد التجربة اليابانية في دعم وتعزيز الصناعات الصغيرة والمتوسطة على تقديم مجموعة من الأساليب منها:

- إنشاء مكتب للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة يتبع وزارة التجارة الخارجية والصناعة منذ عام 1984م، لتقديم المساعدات الحكومية المجانية للصناعات الصغيرة والمتوسطة، من خلال خبراء متخصصين في المجالات التقنية والإدارية والتنظيمية.
- ينظم المكتب الدورات والندوات لإطلاع مديري الصناعات الصغيرة والمتوسطة على التطورات والوسائل الإنتاجية الحديثة، وتكوين وحدات صناعية نموذجية، وتعميم نتائجها على سائر الوحدات الأخرى.
- تهدف المساعدات إلى حصر المشكلات والمعوقات، وتقديم الحلول والتوصيات، والعمل على تنفيذها.
- إنشاء بعض المؤسسات التمويلية لتوفير التمويل والدعم اللازم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- إلزام الشركات التي تحصل على مناقصات حكومية أن يكون نصيب الشركات الصغيرة والمتوسطة ليس بأقل من 30% من قيمة المناقصة.
- تسهيل الحصول على قروض بنكية بشروط ميسرة، وإيجاد نظام ضمان القروض.
- تقديم الدعم المالي للصناعات الصغيرة والمتوسطة. ويأخذ هذا الدعم أكثر من شكل، من أهمها التقديم المباشر لرأس المال من قبل المؤسسات المالية للدولة أو الاقتصاد المشترك، والتأمين ضد الديون المعصرة والدعم التقني والمهني، من خلال إنشاء مراكز التدريب، لتوفير القوى العاملة المدربة التي تحتاجها الصناعات الصغيرة والمتوسطة، وتسهيل منح القروض والمعونات لإجراء التدريب داخل المشروعات ذاتها.

اعتماد اختبارات معامل المركز

- في إطار زيادة القدرة التنافسية للشركات فإن تحديد مواصفات جودة المنتج يعتمد بشكل رئيسي على معامل جودة ذات مستوى عالي من الدقة
- يتم اعتماد Accreditation المعامل بواسطة هيئات محلية ودولية معترف بها Recognized .
- الكثير من الشركات تقوم بإجراء الاختبارات والقياسات على المنتجات والمواد الخام بواسطة معامل معتمدة محلياً ودولياً

حصلت معامل المركز على شهادة الاعتماد من المجلس الوطني للاعتماد
Accreditation Council (EGAC) Egyptian



Accreditation Certificate No. (20684 A)

شهادة ائتمه رقم (٢٠٦٨٤)



جمهورية مصر العربية
المجلس الوطني للاعتماد (إيجاك)
يشهد بأن
إدارة الخدمات الفنية
مركز بحوث وتطوير الفلزات

شاح الفلزات - التبين
القاهرة - مصر

قد حصل على اعتماد المجلس حيث تم تقييمه طبقاً للمواصفة الدولية

ISO/IEC 17025:2005

في مجال الإحصاءات القربالية والكيميائية والميكانيكية للسلك الحديدية وغير الحديدية والتحليل الكيميائي للفحم
والمشتقات البترولية والموضحة بالبيان المرفق رقم (٢٠٦٨٤) - إصدار رقم (٣)

إصدار رقم (٣) : ٢٠ أكتوبر ٢٠١١ صالحة حتى : ١٩ أكتوبر ٢٠١٥

شروط الحفاظ على التوافق مع المواصفات أعلاه والمطلوبات الخاصة بالمجلس
والمجلس الوطني للاعتماد موقف على الدقة الاعتراف المتبادل مع منظمة التعاون الدولي لاعتماد المعامل (ILAC)
في مجال اعتماد معامل المعايرة والاختبار

دكتور مهنيس / منصور ميسس

رئيس المجلس

وزير الصناعة والتجارة الخارجية

تاريخ الاعتماد الأول : ٢٠٠٢

د. حسن شعراوي

المدير التنفيذي للمجلس

Republic of Egypt

Accreditation Council (EGAC)

Certifies that

Services Department (TDS)

Research & Development Institute (CMRDI)

El Flezar St., El Tabbin
Cairo- Egypt

EGAC in compliance with the requirements of
ISO/IEC 17025:2005

for physical, chemical, mechanical testing of ferrous
chemical analysis of coal and petroleum products

as defined in the attached schedule No.(20684B), issue No.(3)

Valid to: October 19, 2015

to ensure compliance to the above standard
the requirements of EGAC

only in the field of Calibration and Testing Labs accreditation

Dr. Eng. Mahmoud Eissa

Chairman of EGAC
Minister of Industry & Foreign Trade



نحو ممارسات تجارية وصناعية أخلاقية ومسئولية

من أجل تنمية شاملة وتنمية مستدامة

بإقلم المهندس/ أسامه المليجي

رئيس شركة توتال الإستثمارية

رئيس اللجنة الوطنية للمسئولية المجتمعية

خبير فنى في لجان الجودة والبيئة بمنظمة الأيزو

ومن أجل تحقيق الثقة والمصداقية فيما يتعلق بمجال المواصفات القياسية وتقييم المطابقة والأنشطة المتصلة بذلك مثل صدور مواصفة قياسية أو شهادة مطابقة لنظام أو منتج أو تقرير نتائج اختبارات معملية أو شهادة بنجاح متدرب في دورة تدريبية أو دراسة مقدمة من خبير أو استشاري أو نشاط اعتماد ، يجب أن تتصف هذه الأنشطة بالحيادية والموضوعية والشفافية. هناك أيضا صفات أخلاقية معينة مرتبطة بالأشخاص الذين يقومون بأى من هذه المهام يتم توضيحها في هذا الدليل.

وقد غطى هذا الدليل المجالات الآتية :

- مبادئ الممارسات الأخلاقية لتقييم المطابقة
- مبادئ الممارسات الأخلاقية في مجال الفحص (التفتيش)
- مبادئ الممارسات الأخلاقية في مجال التدقيق (المراجعة)
- مبادئ الممارسات الأخلاقية في مجال الاختبارات المعملية والمعايرة .
- مبادئ الممارسات الأخلاقية في مجال إصدار الشهادات والتقارير .
- مبادئ الممارسات الأخلاقية في مجال الخدمات الاستشارية والتدريب .
- مبادئ الممارسات الأخلاقية لمجلس الإدارة للمؤسسات العاملة في مجالات المواصفات وتقييم المطابقة
- مبادئ الممارسات الأخلاقية للعاملين في مجال إصدار المواصفات .

قواعد السلوك الخاصة بالمجلس الوطني للاعتماد :

ويشجع هذا الدليل على قيام اتحاد أو رابطة أو جمعية غير حكومية أو نقابة مهنية للمهن المرتبطة بالجودة والمطابقة ويكون هذا التجمع بمثابة الكيان القانوني والإداري الذي يتبنى الالتزام بدليل الممارسات الأخلاقية ويتولى اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزام أعضائه بالممارسات الأخلاقية وذلك طبقاً لإجراءات داخلية ثم إعطاء إرشادات عنها في هذا الدليل كما يتولى الترويج والتوعية بالمبادئ والممارسات الأخلاقية لأعضائه وكذلك للعملاء أو المستفيدين من الخدمات المقدمة بواسطة الأعضاء. ويطلب بنظام للتحقيق في دعاوى الممارسات السيئة ويضع قواعد للعقوبات والتنظيمات ومن المؤكد أن إعادة بناء النظام الوطني التجاري والصناعي يستلزم إعادة بناء منظومة القيم والأخلاق والمسئولية الوطنية والمجتمعية بهدف القضاء على الممارسات السلبية لقلعة من التجار أو الصناع وقلعة من هيئات التفتيش ومنح الشهادات أو المستشارين ومن أجل إعادة العمل والإنتاج بكفاءة ونزاهة وعدالة وهي مطلب لكل المصريين المخلصين .

إن إعادة دوران عملية الإنتاج والتصنيع والخدمات وبمعدلات أعلى وكفاءة أفضل يتطلب الاتفاق على مبادئ وقيم مختلفة عما اعتدنا لعشرات السنين أن نعمل بها ولم تؤد بنا إلا إلى إنتاجية متدنية وجودة منخفضة غير منافسة محلياً وعالمياً واستشراء للفساد في أغلب تعاملاتنا التجارية والصناعية ومشترياتنا وتعاقباتنا الحكومية والخاصة فأصبح الحصول على أي خدمة أو التعاقد مع أي مورد دون دفع إكرامية أو رشوة شئ مستحيل.

وأقترح أن تبدأ الجمعية المصرية للجودة للعمل على إصدار معايير ممارسات أخلاقية Code of good conduct and ethics لكل الجهات والمؤسسات الحكومية والخاصة والأهلية وكذلك الشركات الصناعية والتجارية واتحاد الصناعات والغرف التجارية وطبقاً لطبيعة نشاط وخدمات ومنتجات كل مؤسسة ودائرة التأثير المجتمعي لها (Sphere of influence)

وأشير هنا إلى الإرشادات التي صدرت عن الهيئة المصرية للمواصفات والجودة سنة 2007 وكان الدكتور / محمود عيسى وزير الصناعة والتجارة رئيساً للهيئة في هذا الوقت (دليل أخلاقيات أنشطة المواصفات والجودة) بغرض الارتقاء بعملية وأنشطة التفتيش والمواصفات وتقييم المطابقة وأيضا ما يرتبط بذلك من مهن الخبرة الفنية والتفتيش والتدقيق والاستشارات والتدريب .

والأمر الأساسي الذي يتم التأكيد عليه هنا هو البعد الأخلاقي الموجود في كل هذه المهام والأنشطة حيث يقوم الدليل بتحديد الجوانب المختلفة لهذا البعد الأخلاقي؛ و يوضح مجموعة من المبادئ والقيم التي تركز عليها الثقافة الأخلاقية المطلوب نشرها والترويج لها، كما يوضح الدليل أيضا الضوابط لتقويم أية ممارسات غير أخلاقية أو غير مقبولة.

كما حدد مبادئ أخلاقية عامة :

يرتبط الارتقاء والنهوض بالممارسات المؤسسية والفردية في إطار المهام والأعمال التي تقوم بها بعبدين أساسيين هما: النمكن والأمانة. يتم الوصول إلى النمكن من المعرفة والمهارة من خلال التنمية المعرفية والتطوير المهني المستمر، أما الأمانة فتتمثل في الالتزام بالمبادئ الأخلاقية، وهناك مبادئ أخلاقية عامة موجودة في أي مهنة أو نشاط يجب أن يلتزم بها الأفراد والمؤسسات من أجل تحقيق الثقة والمصداقية.

Total Quality Management (TQM) is a management strategy aimed at embedding awareness of quality in all organizational processes. TQM has been widely used in manufacturing, education, government, and service industries, as well as NASA space and science programs

* ISO 9001 is a model for quality assurance systems in design, development, production, installation and servicing. It is appropriate when conformance to specified requirements is to be assured by the supplier during several phases of activity which may include design, development, production, installation and servicing.

* ISO 9002 is a model for quality assurance systems in production and installation. It is appropriate when conformance to specified requirements is to be assured by the supplier during production and installation.

* ISO 9003 is a model for quality assurance systems in final inspection and test. It is appropriate when conformance to specified requirements is to be assured by the supplier solely at final inspection and test.

Eng. Zakaria elgohary

الاختبارات الميكانيكية

وحدة متكاملة لإجراء جميع الاختبارات الميكانيكية للمواد المستخدمة في الصناعة وتستخدم لدعم الصناعات الصغيرة تحت تأثير الأحمال الثابتة والمتحركة، كما يمكن قياس متانة المواد



•الشد والضغط
Tensile and Compression

•الصلادة
Hardness
Brinell برنل
Rockwell روكويل
Vickers فيكرز
Microhardness

•الصدمة
Impact
•الكلل
Fatigue





نحو فهم أفضل للسلطة والمسئولية والمحاسبية

مهندس/ عادل عبد الشكور

P. Eng, CQA, CQE

وهناك خمسة عناصر لا بد من توافرها لإنشاء نظام محاسبية فعال وهي وجود معايير محددة بدقة للسلطة والمسئولية وتوفير الموارد اللازمة للوفاء بهذه المسئولية ومراقبة وتقييم أداء الأفراد وتحديد معايير للثواب والعقاب طبقاً لمستوى الأداء وتطبيق معايير المحاسبية بانتظام وبالعادلة التي لا يشوبها أي انحياز.

وتجدر الملاحظة أن المحاسبية ليست بالضرورة متعلقة بالقاء اللوم رغم سيادة هذا الاعتقاد لدى كثيراً من المؤسسات التي عادة ما تلجأ إلى تطبيق المحاسبية في رحلة البحث عن شخصاً ما ليتحمل اللوم.

ولتوضيح ذلك يجب ملاحظة أنه في كثيراً من المؤسسات تتم أغلب الأعمال من خلال جهود جماعية حيث لا يوجد شخص واحد يتحمل المسئولية الكاملة عن عمل معين أو قرار ما وبالإضافة إلى ذلك فإن المحاسبية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بكل من المسئولية والسلطة مما يعني أن الأشخاص الأكثر تعرضاً للمحاسبية هم عادة القيادات العليا في المؤسسة.

لذلك فانه في الحقيقة إذا أردنا تعريف إلى من توجه المحاسبية ستكون الإجابة قائمه من الأشخاص تشمل كل مستويات الوظائف في المؤسسة من القمة إلى القاع فإذا كان الهدف هو التقرير وتوجيه اللوم فعادة ما يتم الاكتفاء بشخص واحد ليحمل كل التبعات ولكي يجتنب هذا الوضع العيزر بناء يجب أن تتذكر القيادة العليا للمؤسسة أحكامه الشهيرة التي كان هاري ترومان الرئيس الأسبق للولايات المتحدة الأمريكية يضعها على مكتبه وهي " هنا تتوقف عصا اللوم".

المحاسبية (Accountability) هي إحدى المفاهيم الأساسية لنظم الإدارة وطبقاً للتعريف الوارد في قاموس اللغة فهي حالة التعرض للمحاسبية أو المسائلة القانونية أو الاستجواب وطبقاً لموسوعة وكبيديا فإن كلمة المحاسبية هي امتداد للمصطلحات المستخدمة في نظم إقراض النقود التي كانت متبعة في بلاد الإغريق حيث يقوم شخصاً ما باقتراض النقود من جهة ما وبالتالي يتحمل المحاسبية عن هذا القرض أمام هذه الجهة.

ولإلقاء مزيداً من الضوء على تعبيرات السلطة والمسئولية والمحاسبية التي قد تبدو متشابهة ولتوضيح المعاني المقصودة من كل منها نعرف السلطة بأنها الحق في اتخاذ قرار أو القيام بعمل أو إجراء أما المسئولية فهي الالتزام بالتأكد من أن إجراء أو عمل ما قد تم بينما المحاسبية هي التعرض للمسائلة عن نشاط أو إجراء أو عمل ما أمام جهة معينة.

وعلى الرغم من ارتباط هذه المصطلحات ببعضها البعض إلا أنها غير مترادفة ولا تؤدي نفس المعنى فقد يكون لشخصاً ما السلطة لاتخاذ إجراء معين مثل صرف بعض المبالغ المالية بالنيابة عن المؤسسة ولكنه ليس ملزماً بصرف المبالغ بنفسه وقد يكون أحد الأشخاص ملزماً بعمل شيئاً ما مثل التأكد من التزام المؤسسة بمتطلب قانوني معين ولكنه قد لا يكون معرضاً للمحاسبية عن ذلك وقد لا يكون للمؤسسة آلية لاعتبار هذا الشخص مسئولاً أو عرضه للمسائلة حتى إذا لم يتم الالتزام بالمتطلب القانوني وقد يعتبر أحد الأشخاص معرضاً للمحاسبية وقد يتم فصله نتيجة عمل ما حتى إذا لم يكن لهذا الشخص السلطة أو المسئولية لأداء هذا العمل.

أخبار الجودة

- قام المجلس الوطني للاعتماد بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية "UNIDO" بالمشاركة في اجتماعات اللجنة الفنية للجهاز العربي للاعتماد (ARAC) بتونس وإقرار خطط التقييم النظائري لأجهزة الاعتماد العربية وتدعيم الجهود للارتقاء بها إلى المستويات الدولية للمساهمة في رفع جودة المنتجات والخدمات العربية وتيسير التجارة البينية العربية والعالمية.
- بالتنسيق مع مجلس التعاون الخليجي قام المجلس الوطني للاعتماد بنجاح بعقد دورة تدريبية بالبحرين على متطلبات التثبت من ملائمة طرق الفحص والمعايرة "Method Validation" لعدد 20 متدرب من دول مجلس التعاون الخليجي.
- بالتنسيق مع وزارة التعاون الدولي وبرنامج التعاون الفني الأوروبي "TAIEX" أقام المجلس الوطني للاعتماد تدريب عدد 22 متدرب من المجلس الوطني للاعتماد ومصالحة الأدلة الجنائية ومصالحة النطب الشرعي على متطلبات تقييم معامل الأدلة الجنائية طبقاً للمواصفة الدولية (ISO17025) والتوجهات الإرشادية للمنظمة الدولية لاعتماد المعامل (ILAC/ G19) وذلك بواسطة خبير من الإتحاد الأوروبي.

المنح المجانية

تم تنفيذ المنحة المجانية للأعضاء بعنوان " تطبيقات السلامة والصحة المهنية في المصانع والشركات " يوم السبت الموافق 2012 /2/25 من الساعة التاسعة صباحاً حتى الثالثة عصراً وكان المحاضر اللواء.م/ عز الدين الحمزاوي.

تحليل وتوصيف المواد



(XRF) جهاز اشعة اكس فلوروسينسية
لتحليل العناصر



(XRD)جهاز حيود الاشعة السينية
للتعرف على المركبات التي تتكون منها
المواد



جهاز تحليل عنصر الكبريت والكربون
في المواد العضوية وغير العضوية



(XRD)جهاز حيود الاشعة السينية
للاغشية الرقيقة و طبقات الطلاء



جهاز لتحليل العناصر باستخدام
ذات التركيزات (ppb) البلازما
الصغيرة جدا



يقوم هذا الجهاز بتحليل جميع انواع العينات
لمعرفة التركيب الجزيئي لها.



فلسفة الجودة – المقالة الثالثة

د. عبده سعد الدين السيد مصطفى

مدير عام الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم (AEC)
عضو جمعية الجودة المصرية

- عندها حب الإيثار -

- موضوعي ..

- طاهر البدن

- من وسط الناس غير متكبر وغير متجبر

- ذو خلفية علمية

- شخصية عندها طموحات قومية

- قادر على اتخاذ القرار في الوقت المناسب

- غير متردد ذو ثقة عالية بالله وبنفسه

- سليم البدن ومتوازن نفسياً

- لا يجمال أحد على حساب الحق والمصلحة العامة

يمكن أن يحاكم أقرب الناس إليه لو خالف معايير الحكم و/أو الدستور

و/أو القوانين

ومن هنا يكون هناك دستور واضح راضى عنه الجميع ورئيس واضح

راضى عنه الجميع وبآليات واضحة سهلة التطبيق يكون الحكم الرشيد

بإذن الله وتحقق معايير الجودة في السياسة ثم تكون الممارسة العملية

والتي يتم مراقبتها ومتابعتها بوسائل رقابية راقية تتماشى مع المعايير

الشرعية والدستورية لتحقيق جودة التطبيق في الحياة تتماشى مع الرؤية

الواضحة والمهام والرسالة والأهداف المحددة وهذا من أجل الرقي

بأدمية وكرامة الإنسان المصري الذي عانى كثيراً وما زال يعاني برغم

تكريم الله سبحانه وتعالى ورسوله له ولكن قد يكون السبب هو إدارة

شئون البلاد بالاجتهاد الذي قد يصيب وقد يخيب والبعد عن الأنظمة

المحترمة والشرعية التي تراعى حق الرب والعباد

وعندما يكون هناك رؤية ومهام واضحة وأهداف يؤمن بها الجميع مع

إحساس ويقين 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 .

تكلنا في المقالات السابقة عن المعاني الحقيقية للجودة وعن

الجودة والسياسة وعن دور الجودة في تحقيق الاستقرار والأمن

الاجتماعى والذي بدوره يؤدي إلى الاستقرار السياسي الذي فيه أمن

حقيقي وراحة لنفوس المواطنين ومن هنا يكون النهوض والتقدم

للمجتمع والوطن وبالتالي تحقيق طموحات المواطن وكذلك

طموحات الحاكم من حيث تحقيق الأمن والاستقرار والرفاهية

للمواطن وهي غاية أمل الحاكم المنصف العادل

ومن هنا تأتي أهمية وفلسفة تطبيق مبادئ وأسس الجودة في الحياة

ومن هنا السياسة ، حيث يتم وضع المعايير الواضحة التي يتم الرجوع

والاحتكام إليها عند الفصل في المواقف أو التقدير أو التقييم أو

الإقرار وهذا ما يسمى الدستور

واليوم نتكلم عن معايير الجودة لمرشح رئاسة الجمهورية والتي

على أساسها يتم اختياره في الفترة القادمة إنشاء الله ، وتتلخص هذه

المعايير في الآتي

- أن يتمتع المرشح بشخصية قيادية

- القدرة على الاتصال والتواصل مع جميع فئات الشعب

- القدرة على التواصل مع العالم الخارجى

- شخصية متفائلة تعطى الأمل للمواطنين دون مغالاة

- شخصية يمكن أن يحبها الناس على المستويات المختلفة

- شخصية تتمتع بالنزاهة والأمانة والصدق .

- شخصية تتمتع بالشفافية.

- شخصية لها كرامة.

- لين حازم .

- يحب الصراط المستقيم.

- يخاف الله

- يقدس الأسرة .

AKBCQPTREV.0012012010



الشركة العربية للاستشارات الهندسية و النظم

Arab Co. for Engineering & Systems Consultations

تعتبر الشركة العربية المعاملة على شدة الأمانة والحيادية من 1997-2000 من اعرق الشركات العالمية في مجال تأهيل الشركات المصرية والعالمية و
الهيئات والمعامل والمعادن التطبيقية فحصلت على شهادات الأيزو المختلفة والاعتماد والتي تتميز بوجود خبراء دوليين ضمن
صانوف خبرتها واستشارتها بمعون من المعامل المعتمدة أن (Certification & Accreditation)

ISO9001/2008-ISO14001/2004-BS OHSAS18001/2007-IAAC CP-ISO22000-ISO27000-ISO17025/2005-
ISO15483-ISO26000-ISO15693-CE-Mark-UL-ISO17011-IWA2

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

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

المقر الرئيسى: 117/ اعتداد رمسيس ٢ شقة 11381- ٢٢ مدينة نصر-القاهرة

الفرع: 1118- زهراء مدينة نصر-شقة رقم 1٢

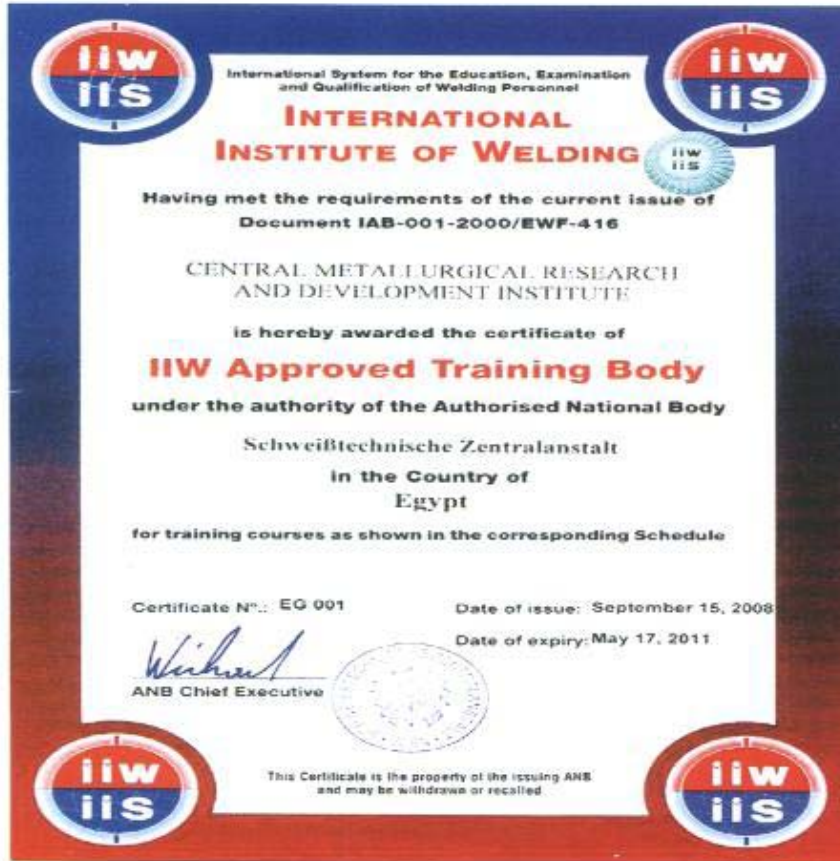
Tel.20222622520,20224127491 , Fax. 2022629119 Mob. 0101594750 ,0122359989

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

مركز بحوث و تطوير الفلزات

منح شهادات دولية فى اللحام والتفتيش NDT

المركز هو الجهة الوحيدة المعترف بها دوليا لمنح هذه الشهادات



تدريب وتأهيل مهندسى وفنيين اللحام للحصول على الشهادات الدولية الاتيه من المعهد

الدولى للحام (IIW) International Institute of Welding

International Welding Engineer (IWE)

International Welding Technologist (IWT)

International Welding Specialist (IWS)

International Welding Practitioner (IWP)

International Welding Inspection Personnel (IWIP)

International Welder (IW)



فائدة و أنواع مؤشرات الأداء Key Performance Indicators " K P I s " د/ إبراهيم محمد عبد الفتاح إبراهيم

معنى مؤشرات الأداء الرئيسية

مؤشرات الأداء الرئيسية (مؤشرات النجاح الرئيسية)

وهي مقاييس أداء نوعية وكمية دقيقة للمنظمة، وتشمل أقسامها المختلفة وأفرادها للمساعدة في تحديد وقياس التقدم المتحقق للمستويات التنظيمية المختلفة تجاه الأهداف الحيوية الصحيحة المؤثرة الموضوعية والمرتبطة برسالتها ورؤيتها وإستراتيجيتها وسياساتها وما تعلم أنه هام بالنسبة لاستمرارية تقدمها ونجاحها على المدى القصير والمدى الطويل. وهي تعد احدى تقنيات قياس نجاح و تقدم أداء المنظمات والأفراد (تقييم الأداء) وقلب إدارة تقدم و تطوير الأداء، ومن خلالها يتم التعرف على قدرة المنشأة على تحقيق أهدافها ومستهدفاتها الهامة المؤثرة ومتابعة التقدم والتطور دورياً. ويتم تحديد مؤشرات الأداء بناء على طبيعة ونشاط وحجم وأهداف المنشأة.

معايير الأداء:

إن معايير الأداء Standards Performance، هي أسس ينسب إليها أداء العاملين و المؤسسات / الجهات و يقارن بها كأساس للحكم عليها/عليها، ومن دونها لا يمكن معرفة ما إذا استطعنا الوصول إلى الأهداف بوضوح وبدقة. ويعرف المعيار أيضاً ، بأنه مستوى أداء مستهدف يقاس به الأداء الفعلي في أي من الأنشطة . أما (Morrissey,1970:109) فيؤكد إن المعيار هو مقياس للأداء الفاعل اللازم لتحقيق هدف معين ، وهو يساعد في توفير الأداة الفاعلة لاختيار النتائج المتحققة ومدى توجهها نحو الأهداف المحددة ، وكذلك يستخدم كأساس لتبني معايير الأداء الأكثر طموحاً في المستقبل . ويجب تحديد معايير الأداء قبل البدء بعملية التقييم وذلك للمحافظة على موضوعية التقييم. وغالباً ما يجري تحديد المعايير بالآتي :

١. كمية المخرجات Quantity of out put.
٢. نوعية المخرجات Quality of out put.
٣. التوقيت الملائم للنتائج Results Timeliness.
٤. طريقة الأداء Performance Manner.
٥. الفاعلية في استخدام الموارد Resources.Effectiveness in use.

أهمية مؤشرات الأداء

بالنظر إلى أهمية تقييم الأداء تكون غايات تقييم الأداء غايات واضحة وهي تفصح عن نفسها وعلى سبيل المثال من الغايات الأساسية لأي نظام من نظم تقييم الأداء هي توفير مقياس صادق وثابت (موثوق) للأداء وفق جميع الإبعاد ذات العلاقة والمقصود بذلك إن نتائج التقييم يجب إن تعكس الصورة الصادقة ، ويجب لهذا المقياس إن يبين مجالات نقاط القوة ونقاط الضعف بخصوص كل ما يجري تقييمه ، و يجب عرض ومناقشة نتائج قياس هذه المؤشرات في حينه مع المعنيين

ومن الغايات الأخرى للتقييمات هي غاية توفير معلومات في صيغة تكون نافعة وملائمة للمنظمة فيما يتعلق بالقيادة و التخطيط الإستراتيجي وتطبيق الإستراتيجيات والسياسات وبتخطيط الموارد البشرية والتدريب والعمليات والمعلومات والمخاطر ومختلف الموارد والمتعاملين والنتائج المترتبة على كل هذا الخ.

خصائص مؤشرات الأداء الفعالة

- ١ - يجب أن تكون هناك طريقة دقيقة و معلومة (سهلة) لقياسها كمياً و مقارنتها.
- ٢ - مرتبطة بالرؤية و بالإستراتيجية و الأهداف و متوائمة مع طبيعة العمل.
- ٣ - كل مؤشر أداء يجب أن يكون له مجموعة أو فرد أو قسم مسئول عنه و عن المخرجات المتعلقة به.
- ٤ - تنبئي / تنذر بالمستقبل: المؤشرات تفقد قيمة و أداء العمل لتحقيق نتائج ايجابية متعلقة بالأهداف الموضوعية و عوامل النجاح الرئيسية.
- ٥ - ينبغي أن تصاغ بكل دقة و عناية كي تكون ملولاتها محددة و غير قابلة لأي تغيير أو تأويل ، وهذا يتطلب الابتعاد عن العبارات العمومية أو تلك التي تحتمل أكثر من تعبير.
- ٦ - قابلة للتطبيق و القياس في الوقت المناسب و المحدد لتحقيق تقدم في الأداء.
- ٧ - عددها قليل : أن تكون الأكثر أهمية و التأثير على المهام و الأعمال المؤثرة على المنظمة / الجهة ، و بحيث لا تشتت تفكير و تركيز و قدرات العاملين، ولتتمكن متخذي القرار من استمرارية متابعتها.
- ٨ - سهولة الفهم و الاستيعاب: يجب أن تكون مباشرة و سهلة الفهم و القياس و التطبيق و استيعاب تأثيرها.
- ٩ - متوازنة و متسلسلة و متساندة و مرتبطة ببعضها و تقاس عبر مستويات العمل المختلفة.
- ١٠ - محرك / دافع للتغيير: كل مؤشر أداء يجب أن يكون دافعا و ميسرا خطوة من خطوات سلسلة التغيير الإيجابي.
- ١١ - مقياس معياري: مبني على تعاريف و نظم محددة و معلومة و مفهومة و مترابطة، و يسهل نشرها و استيعابها و مقارنتها و استخدامها.
- ١٢ - توجه تنافسية المعايير و الأداء من خلال تحديد المستهدفات الإيجابية للأداء و منخلاتها، و تيسر متابعة القياس و الاستخدام باستمرار.
- ١٣ - مدعمة بالحوافز المناسبة لتشجيع التقدم فيما يخص كل منها.
- ١٤ - متوافق و مناسب: كثيراً ما يقل تأثير المؤشرات الموضوعية بمرور الوقت، لذلك يجب مراجعتها و تنشيطها دورياً.
- ١٥ - تستمر دون تغيير لفترة مناسبة (عادة من سنة إلى خمسة سنوات تقريباً) .

" أسئلة لماذا الخمسة "

إستراتيجية توصلك إلى الأسباب الجذرية للمشكلة داخل منشأتك ..!

مهندس / أمجد خليفة



رئيس قسم توكيد الجودة بشركة فيرست للتنمية الصناعية
 عضو الجمعية المصرية للجودة / عضو المعهد القومي للجودة / عضو الجمعية المصرية
 للمترجمين سكرتير تحرير مجلة " عالم الجودة " / مشرف عام بمنشآت عالم الجودة
 صاحب " مكتبة علوم إدارة الجودة والبيئة والسلامة " الالكترونية
 amgadkhalifa82@gmail.com

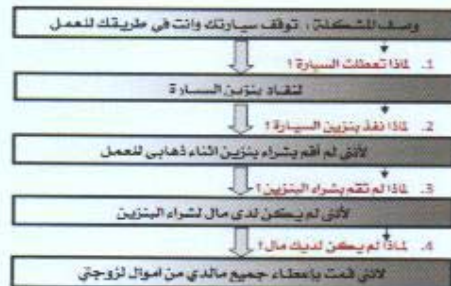
وبعد ان اوضحنا تلك الآلية بالمثال السابق والذي بدأى **" مضحكا "**
 بعض الشيء نستشهد بمثال عملي آخر أكثر ارتباطا بمجال العمل وهو
" عدم رضاء او غضب احدى العملاء لدى شركتكم " وهي مشكلة لا
 يستهان بها تحتاج إلى المزيد من البحث



السبب الرئيسي للمشكلة - الجودة عبارة عن تفرقة بين مزايا وخصائص المنتجين
 الأسمال وجداول العمل للمنتجات

ترجع بداية ظهور هذه الإستراتيجية إلى " الثلاثينيات " من القرن
 الماضي . عندما ابتكرها أحد عمالقة الصناعة اليابانية " ساكيشي تويوتا
 " وهو والد " كيشيرو تويوتا " مؤسس شركة تويوتا .. حيث أخذت
 طريقها إلى الانتشار والشهرة في عام 1970 كإستراتيجية أساسية
 للإنتاج داخل شركة تويوتا . وهي تعني ببساطة " لماذا حدثت المشكلة " أو
 " ما سبب حدوث المشكلة " .. فنعرفها بأنها **عملية تساؤل للوصول إلى العلاقة بين العوامل المسببة للمشكلة والنتائج المترتبة عليها** .. مما
 يتيح لك الفصل والتفرقة بين " أعراض المشكلة " و " أسباب المشكلة " لتصل
 إلى الأسباب الفعلية للمشكلة أو حالة عدم المطابقة داخل منشأتك ،
 ومن ثم وضع الإجراءات التصحيحية المناسبة لها .
 وتتسم هذه الإستراتيجية بالعديد من السمات التي تميزها عن غيرها
 ومنها .. **البساطة والفعالية** (الفصل والتفرقة بين " أعراض المشكلة " و
 بين " أسباب المشكلة " .. و **الشمولية** (تحديد " العلاقات " بين جميع
 أسباب المشكلة) و **المرونة** (استخدامها بمفردها أو مع غيرها من أساليب
 وإستراتيجيات تحسين الجودة) **محفزة للمشاركة** (تحفز الجميع - من
 داخل وخارج المنشأة - للمشاركة) **منخفضة التكاليف** (تركز على فريق
 العمل ولا تتطلب توفير أي متطلبات أخرى) .
 ومع كل هذه الفوائد التي يحققها تطبيق أية " أسئلة لماذا الخمسة " ..
 يتبقى معرفة كيف يمكن تطبيقها ببساطة وفاعلية وسوف نتعرف على
 ذلك من خلال الخطوات التالية :

1. قمع بتكوين فريق عمل من العاملين الذين هم على دراية جيدة بنطاق المشكلة أو حالة عدم المطابقة والظروف المحيطة بها .. وكلما زاد العدد كلما كان ذلك أفضل
 2. استعن بلوحة إرشادية أو حتى عدد من الورقات وقم بتسجيل المشكلة وكتابة كل ما تعرفه عنها واشترك مع الفريق في الاتفاق على وصف محدد للمشكلة
 3. ابدأ - مع فريق العمل - في السؤال ب " لماذا " لمعرفة أسباب حدوث المشكلة .. مع تسجيل إجابة كل سؤال أسفل " وصف المشكلة أو حالة عدم المطابقة "
 4. ففي حالة عدم النجاح في إيجاد الأسباب الحقيقية للمشكلة وحلها .. يجب إعادة الأسئلة .. ولكن بعد تغيير طريقة طرحها **أي تكرار الخطوة السابقة**
 5. في حالة توصلك لأسباب المشكلة وحلها ، بعد اتفاق جميع أعضاء الفريق من الممكن أن تجد أكثر من " سبب رئيسي " للمشكلة ، وعندها يجب أن تضع إجراء تصحيحي لكل سبب . مع ملاحظة ان أي خطأ في طرح الأسئلة أو الاجابات سوف يؤدي إلى تضليلك عن الوصول إلى الأسباب الحقيقية للمشكلة .
- ولكي يتضح الأمر نضرب أمثلة عملية على تطبيق تلك الآلية لحل المشكلات ونبدأ أولا بمثال بسيط يتكرر كثيرا في حياتنا!!



السبب الرئيسي للمشكلة - اعطاء جميع ما لدى من أموال لزوجتي

- وبعد ان استعرضنا مجموعة من الأمثلة التوضيحية لهذه الآلية .. بقي
 التنبيه على عدد من النقاط وهي :
- لا يشترط استخدام أسئلة "لماذا" خمس مرات فقط للوصول لسبب المشكلة الرئيسي فربما تزيد أو تنقص وفقا لعمق المشكلة وصعوبتها .. فقد يكفي استخدامها ثلاث أو أربع مرات فقط لحل بعض المشاكل البسيطة ولكن عندما تواجه مشكلات أكثر تعقيدا .. فقد تصل عدد مرات " لماذا " إلى سبع أو ثمان مرات .
 - وعلى الرغم من التنبيه على النقطة السابقة ، فإن التقليل من استخدام "لماذا" لن يوصلك إلى عمق المشكلة .. بينما المبالغة في استخدامها قد يصرفك عن السبب الحقيقي إلى أسباب أخرى غير مهمة .
 - يجب أية "لماذا" ان تحليل أسباب المشكلة يركز بصورة أساسية على الرؤية الشخصية لمن يقوم بالتحليل .. لذا يفضل ان يقوم بعملية تحليل المشكلة والإجابة على أسئلة " لماذا " من لهم دراية بالمشكلة ويمتلكون الخبرة والمهارة في التعامل معها .
 - ونخلص من ذلك ان إستراتيجية " أسئلة لماذا الخمسة " أو " The 5 Why " عملية سهلة التطبيق بل وتعد أداة فعالة للكشف عن أسباب معظم المشكلات التي يمكن مواجهتها .. سواء كانت المشكلة مهنية أو شخصية .

الشعب يريد تجويد التعليم أ/دينا محمود الكردي



خبير الجودة والخدمات الاستشارية التعليمية، خبير التدريب وتنمية الموارد البشرية، مراجع خارجي بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم، مدرب المراجعين الخارجيين بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد NAQAAE، عضو ضمان الجودة والدعم الفني بالتربوية والتعليم سابقاً، كبير مراجعين على مواصفة الأيزو 2008/9001

(NAQAAE-BESTAOUR-CTQS-PMEC)

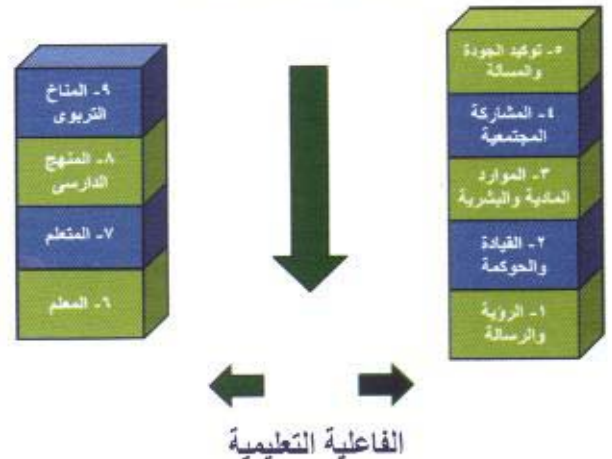
dkordyd2000@gmail.com

المجال الأول: رؤية المؤسسة ورسالتها	المعيار الأول: رؤية المؤسسة.
	المعيار الثاني: رسالة المؤسسة.
المجال الثاني: الحوكمة والقيادة	المعيار الأول: توافر نظام للحكومة الرشيدة.
	المعيار الثاني: دعم مجتمع التعلم
المجال الثالث: الموارد البشرية والمادية	المعيار الأول: توظيف الموارد البشرية، وتنميتها
	المعيار الثاني: توافر مبنى مدرسي يستوفي المواصفات التربوية
	المعيار الثالث: توظيف الموارد المادية والمالية لدعم عمليتي التعليم والتعلم
المجال الرابع: المشاركة المجتمعية	المعيار الأول: توافر شراكة فعالة بين المؤسسة والأسرة والمجتمع المحلي
المجال الخامس: ضمان الجودة والمساعدة	المعيار الأول: النظام الداخلي لضمان الجودة
	المعيار الثاني: التقويم الذاتي والتحصين المستمر
المجال السادس: المتعلم	المعيار الأول: نواتج التعلم المستهدفة
	المعيار الثاني: التمكن من المهارات العامة
المجال السابع: المعلم	المعيار الثالث: اكتساب جوانب وجدانية إيجابية
	المعيار الأول: التخطيط لعمليتي التعليم والتعلم
	المعيار الثاني: تنفيذ عمليتي التعليم والتعلم
	المعيار الثالث: استخدام أساليب تقويم فعالة
المجال الثامن: المنهج الدراسي	المعيار الرابع: ممارسة أنشطة مهنية فعالة
	المعيار الأول: توافر ممارسات داعمة للمنهج
	المعيار الثاني: توافر أنشطة تربوية لاصفية فعالة
المجال التاسع: المناخ التربوي	المعيار الأول: توافر بيئة داعمة للتعليم والتعلم
	المعيار الثاني: توافر بيئة مؤثرة في العلاقات المؤسسية، والقيم

الآن يتوجب إحداث ثورة، ثورة بلا ميادين ثورة تزلزل ذلك الجسد الواهن العليل بعلاجه وإفاقته ثورة لإحداث نهضة وتغيير ليس من باب التغيير فحسب ولكن للتطوير والارتقاء بوضعية أداء المؤسسة التعليمية للأفضل والأوقع الذي يتوافق مع متطلبات العصر وتلك التحديات الضخمة التي تتفاقم يوماً بعد الآخر والمنظومة التعليمية تقف مكتوفة الأيدي كما هي بنفس الأدوات ونفس المناهج ونفس الطرق التي مرت عليه سنين طوال تثبت كل يوم أن الاستمرارية في بنى هذه الأنظمة في إدارة المؤسسات التعليمية إهدار للوقت والجهد والمحصلة مخرج هزيل لا يلبى احتياجات أسواق العمل المحلية في معظم الأحيان وعلى نفس القدر من الهزلية الخاصة بالمؤسسة التي هو نتاج لها إلا من رحم ربه واتجه نويه للطرق الخلقية لتعليم نجلهم حتى يجتاز اختبارات آخر العام طريق النزوس الخصوصية وهنا يكون تعليم تلقيني يصب كله على تحصيل الجانب المعرفي فحسب. ألم يأن أوان أن تصبح المدرسة هي الأب الشرعي لعملية التعليم والتعلم وتكون المدرسة قادرة على تقديم دورها كاملاً وأن تستوفي المهام الخاصة بها وتلبى احتياجات عملائها من الطلاب وأولياء الأمور وكافة المعنيين stack holders

الحل هو إعادة تنظيم هذه المؤسسات من الداخل بما يتوافق مع أحدث أنظمة الجودة، ولما لا ونحن لدينا نظام معييري للجودة تم تصميمه خصيصاً وفقاً لأحدث أنظمة جودة التعليم العالمية وبما يتوافق مع الهوية المصرية العربية ألا وهو نظام جودة التعليم في مصر الخاص بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE) والذي يتألف من مجموعة معايير تمت صياغتها بعناية فائقة من قبل متخصصين لتغطي كافة العمليات والجوانب داخل المؤسسة التعليمية بشقيها [القدرة المؤسسية 2- الفاعلية التعليمية] وقابلة للتنفيذ في المرحلة الحالية وبما يتوافق مع إمكانات كل مرحلة

المجالات الرئيسية للجودة



فمعايير جودة التعليم تغطي تقريباً كل الجوانب الداخلية للمؤسسة وإنشاء نظام داخل المدارس مهمة في غاية الأهمية وتطلب من الوقت والجهد والقناعات والجدار أن من القائمين على هذا العمل الكثير من المثابرة والعزم والإصرار فأنت بصدد تغيير عقول وطرق للتفكير تزرع بها قناعات بأولوية التغيير للأفضل وللتحصين قابله يتم بالكشف والتشخيص يتبعه توصيف لفجوات الأداء داخل المؤسسة يليه ترتيب لأولويات التحسين يتبعه التحسين والتقويم المستمر وقياس مدى تطور الأداء فالمؤسسة التي تتبنى هذا الفكر وتلك المعايير بإخلاص فمن الممكن في خلال عام بالعمل الذموب المستمر أن تصل إلى مستوى مرضى وتتقدم للاعتماد والحصول عليه والمقصود هنا بالاعتماد هو الاعتراف الرسمي الذي تقدمه الجهة المانحة للمؤسسة التعليمية التي تتأكد من تحقيقها للمعايير مجتازة الحد الأدنى لمستوى القبول وللحديث بقية..

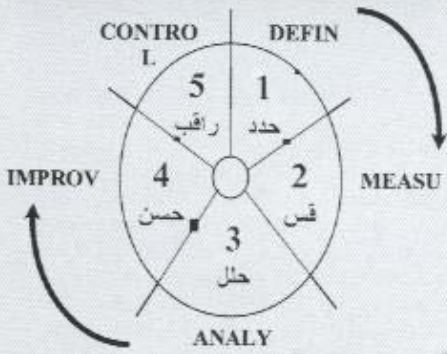


6 سيجما طريقك للتحسين كيف تطور الشركات المتميزة أداءها

م. مصطفى العوضى

مسئول تقليل الفاقد في شركة أنجلو تكستائل

المراحل الخمس لتطبيق 6 سيجما



(أ) تتميز مقاييس ستة سيجما بعدم الثبات. فهي تتغير طبقاً

- لتغيرات السوق وتزايد توقعات العميل. فإذا ما اتصل أحد عملائك وطلب تقديم موعد التسليم ليكون غداً، بدلاً من الأسبوع القادم كما كان مخططاً، فمن المتوقع أن ترتفع نسبة سيجما لديك نتيجة ذلك الاستعجال.
- ركز على عدد محدد من العمليات الأساسية لقياس نسبة سيجما الخاصة بها. فمن الصعب قياس سيجما لجميع الأنشطة والعمليات التي تمارسها المؤسسة. من الأفضل الاكتفاء بالأنشطة الرئيسية والتركيز عليها.
- تحتاج ستة سيجما إلى تغيير ثقافي. هذا يتطلب الإعلان عن الأخطاء والكشف عنها وإبلاغ الجميع أن هدفك هو استئصالها. عليك أن تفعل ذلك بشكل احترافي، دون إحراج الموظفين مرتكبي تلك الأخطاء. فالخطأ يظل بوجه خجول في البداية، فإذا ما سكت عليه منحه حق الوجود والاستقرار ليتصل في الشركة. أعلن عن الخطأ حتى لو كنت مصدره. فالمهم هو تصحيح الأخطاء لا المحافظة على المشاعر الشخصية.
- ينبغي أن تطور كل مؤسسة عملياتها بشكل تلقائي مرة كل 5 سنوات على الأقل. فهذا هو الحد الأدنى لوتيرة التغيير التي تشهد الأسواق في حياتنا المعاصرة.
- يمكنك تطبيق ستة سيجما جنباً إلى جنب مع أي فلسفة إدارية أخرى. وذلك لأنها تتوافق مع جميع الممارسات والفلسفات الإدارية مثل إعادة الهيكلة والهندسة والإدارة بالقيمة المضافة وغيرها. ستة سيجما لا تتعارض مع أي تطبيق إداري آخر، وفي هذا يكمن سر قوتها.
- ترتكز ستة سيجما إلى ثلاثة عناصر، هي (التركيز على العميل ومتطلباته - إدارة العمليات - قياس وجمع المعلومات والبيانات)
- تخيل أرضاً برية، تثبت فيها حشائش ونباتات مختلفة، ولا يقوم على إصلاحها وزراعتها أحد. تعتمد في ريبها على مياه الأمطار فقط. ذلك هو حال شركتك إذا لم تطبق أسلوب ستة سيجما.
- فكل المديرين الذين يرون شركاتهم ويتخلون في عملياتها بالقياس والتحليل والتطوير، إنما يطبقون بعض بنود ستة سيجما دون أن يدركوا ذلك.

لتأثير الأخطاء على ثقافة الأداء داخل شركاتهم وعلى العملاء. الخروج من عقلية "إما.. أو..". في الثمانينيات، ظهرت إدارة الجودة الشاملة فتبنتها الشركات اليابانية. وتمكنت بها من إصدار أجود المنتجات على الإطلاق. ولكنها للأسف لم تتمكن من تقليص النفايات. وذلك لم تتمكن من المنافسة في الأسواق.

في التسعينات، بداية موجة الهندرة التي ركزت على تخفيض النفايات. ولكنها للأسف أهملت جودة العمليات والمنتجات.

وهكذا دخل المديرون الألفية الثالثة بعقلية "إما.. أو..". فإما أن يختاروا تطوير العمليات Process Improvement عن طريق الهندرة، أو يختاروا تحسين الأداء Performance Improvement عن طريق الجودة الشاملة. لكن أحداً مهم لم يفكر في الجمع بين الجودة الشاملة والهندرة في بوتقة واحدة.

"ستة سيجما" تجمع بين مميزات الجودة الشاملة والهندرة معاً، وتتفاد المديرين من الاستسلام لمصيدة "إما.. أو..".

كيف تقيس مستوى سيجما لشركتك؟

الخطأ أو العيب هو أي انحراف في السلعة أو الخدمة أو العملية عن متطلبات العميل. وعندما نحصى الأخطاء والعيوب الموجودة في السلع والخدمات المقدمة للعميل، يمكننا حساب مستوى سيجما Sigma Level أو مستوى الأخطاء وهو يساوي عدد الأخطاء في كل مليون فرصة Defect per million opportunities ويشار إليه بالاختصار DPMO. ويمكن قياس مستوى أو معدل سيجما في العمليات بتابع الخطوات التالية:

- **ابداً من العميل:** بعد أن تحدد متطلبات العميل بدقة، يمكنك اعتبار كل ما لا يضيف قيمة للعميل خطأ يستحق التصحيح.

- **حدد معنى الانحراف (سيجما):** أعلن الأخطاء واكتشفها دون تستر أو مراعاة لمشاعر أي موظف أو محابة لأي طرف. حدد الأخطاء بوضوح وأعلن للجميع أن هدفك هو استئصالها.
- **ضع هدفاً رقمياً لاستئصال الأخطاء:** حدد الأخطاء التي تريد التخلص منها كما وكيفا، وأعلن المستوى الذي ترغب الوصول إليه. بهذه الطريقة فقط يمكنك تغيير ثقافة الأداء في مؤسستك.

مراحل تطبيق ستة سيجما:

- 1) تحديد العمليات والمتطلبات المحورية Define
- 2) قياس الأداء الحالي ومشكلاته Measure
- 3) تحليل أسباب الاختناقات Analyze
- 4) تحسين العمليات Improve
- 5) ضبط ومراجعة العمليات Control
- 6) ونطلق على مراحل تطبيق "ستة سيجما" DMAIC اختصاراً لأول حرف من كل مرحلة. ويجب ملاحظة أن ترتيب هذه الخطوات يعتمد على طبيعة العمليات في مؤسستك. والهدف من تفصيل الخطوات بهذه الطريقة ليس التأكيد على استقلال كل خطوة عن التي تليها، بل توضيح كل خطوة بقدر الإمكان فإليك أن تتوقع وجود بعض التشابك والتداخل بين الخطوات والمقاييس التي تستخدم في كل منها.
- 7) من أسرار "ستة سيجما":

إن 6 سيجما تعتبر مدخلاً للإدارة يركز على تحسين الجودة كمكمل لأي نظم جودة أخرى موجودة مثل الأيزو والجودة الشاملة، كما أنها تعتبر البديل العالمي الأوحد الذي ثبت كفاءته بالتطبيق العملي في تحسين العمليات بمفهوم الجودة الشاملة.

تعريف Six Sigma:

- سيجما هو الحرف الثامن عشر في الأبجدية الإغريقية ورمزه (σ)، وقد استخدم الإحصائيين هذا الرمز للدلالة على الانحراف المعياري.

والانحراف المعياري طريقة إحصائية ومؤشر لوصف الانحراف أو التباين أو التشتت أو عدم التناسق في عملية معينة بالنسبة للأهداف المنشودة.

6 سيجما هي عملية أو إستراتيجية تمكن المنشآت من التحسين بصورة كبيرة فيما يخص عملياتها الأساسية وهيكلها من خلال تصميم ومراقبة أنشطة الأعمال اليومية بحيث يتم تقليل الفاقد واستهلاك المصادر (الوقت - الطاقات الذهنية - الطاقات المادية) وفي نفس الوقت تلبية احتياجات العميل وتحقيق القناعة لديه، ويبدأ مبدأ 6 سيجما على أن المنشأة تقدم خدمات أو سلعا خالية من العيوب تقريبا لأن نسبة العيوب في 6 سيجما (3.4) عيب لكل مليون فرصة، أي أن نسبة كفاءة وفاعلية العمليات 99.99966%

نشأة 6 سيجما:

إن الإنسان بطبعه يبحث عن الكمال في التطوير ويحاول تجنب الأخطاء ويعمل على إصلاح العيوب، وكذا المنشآت تبحث عن الكمال وتحاول تجنب الأخطاء وتعمل على إصلاح العيوب التي تظهر في أنشطتها لذلك قد نلاحظ أن الكثير من أفكار 6 سيجما ليست جديدة وإنما الجديد هو قدرة 6 سيجما على تجميع كل الأفكار داخل عملية إدارية متسلسلة ومتربطة. إن 6 سيجما لم تنشأ في يوم وليلة وإنما هي امتداد لتطور علم الإدارة وممارساته في الغرب وفي اليابان منذ السبعينات والثمانينات حيث ظهرت الجودة الشاملة التي أدت إلى تطور الأدوات العلمية والإحصائية في سبيل الكشف عن المشكلات والعمل على إزالتها بهدف تحسين الأداء وكانت شركة موتورولا من أوائل الشركات التي وضعت منهجية أسلوب 6 سيجما واستخدمته عام 1979، وحقق لها هذا الأسلوب توفيراً بلغ 2.2 بليون دولار خلال أربع سنوات.

6 سيجما تغيير ثقافة الأخطاء:

إذا أعدت تناول طعام ساخن في أحد مطاعم الوجبات السريعة، وذات يوم وجدت الوجبة باردة، فيمكنك أن تعتبر ذلك خطأ. فالخطأ هو انحراف عن المطلوب. وإذا كنت تصل كل يوم بسيارتك إلى عملك في 15 دقيقة، واستغرقت في أحد الأيام 30 دقيقة فهذا انحراف غير متوقع، ولا بد أن تكون له توابع سلبية. أصبحت الأخطاء ظاهرة عادية في حياتنا اليومية حتى أننا لم نعد نلقي لها بالاً، واعتدنا التعاليش معها.

قد يكون ذلك شيئاً طبيعياً بالنسبة للشخص العادي. لكن الخطير هو أن المديرين أيضاً أصبحوا يتغاضون عن الأخطاء في شركاتهم وعملياتهم فقد تحول مديرون كثيرون إلى تبني الثقافة الشعبية السلبية التي هي "تمنيش" الأخطاء وتجاهلها. فما عادوا يابهون



منظمة أيزو تطلق مواصفة دولية حديثة لنظام إدارة الطاقة ISO 50001-2011

بقلم د.م/ نادية فهيم يوسف
عضو مؤسس للجمعية المصرية للجودة

ومن أجل الوقوف على ما تحتويه هذه المواصفة من أبواب، نجدتها مرفقة كما وردت في المواصفة في نصها باللغة الانجليزية (وقد ترجمتها إلى اللغة العربية) كما يلي:

- 1-Scope المجال
- 2 Normative references الموصفات المرجعي
- 3 Terms and definitions المصطلحات والتعاريف
- 4 Energy management system requirements متطلبات نظام إدارة الطاقة
 - 4.1 General requirements المتطلبات العامة
 - 4.2 Management responsibility مسؤوليات الإدارة
 - 4.2.1 Top management الإدارة العليا
 - 4.2.2 Management representative ممثل الإدارة
 - 4.3 Energy policy سياسة الطاقة
 - 4.4 Energy planning تخطيط الطاقة
 - 4.4.1 General عام
 - 4.4.2 Legal and other requirements المتطلبات القانونية
 - 4.4.3 Energy review مراجعة الطاقة
 - 4.4.4 Energy baseline الخط الأساسي للطاقة
 - 4.4.5 Energy performance indicators مؤشرات أداء الطاقة
 - 4.4.6 Energy objectives, energy targets and energy management action plans الأهداف طويلة المدى والأهداف قصيرة المدى والخطط التنفيذية لإدارة الطاقة
- 4.5 Implementation and operation التنفيذ والتشغيل
 - 4.5.1 General عام
 - 4.5.2 Competence, training and awareness التوافقية والتدريب والتوعية
 - 4.5.3 Communication الاتصالات
 - 4.5.4 Documentation التوثيق
 - 4.5.5 Operational control التحكم في العمليات
 - 4.5.6 Design التصميم
 - 4.5.7 Procurement of energy services, products, equipment and energy الحصول على خدمات الطاقة ومنتجاتها والأجهزة والطاقة
- 4.6 Checking المراجعة
 - 4.6.1 Monitoring, measurement and analysis المراقبة والقياس والتحليل
 - 4.6.2 Evaluation of legal requirements and other requirements تقييم المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى
 - 4.6.3 Internal audit of the EnMS المراجعة الداخلية لنظام إدارة الطاقة
 - 4.6.4 Nonconformities, correction, corrective, and preventive action عدم المطابقة والتصحيح والإجراءات التصحيحية والوقائية
 - 4.6.5 Control of records التحكم في السجلات
- 4.7 Management review مراجعات الإدارة
 - 4.7.1 General عام
 - 4.7.2 Input to management review مدخلات مراجعات الإدارة
 - 4.7.3 Output from management review مخرجات مراجعات الإدارة

وبالإضافة لذلك، تحتوي المواصفة ISO 50001:2011 على ملاحق معلوماتية لتعطي دليلاً إلى كيفية تطبيق هذه المتطلبات وأيضاً تحتوي على جدول يقارن متطلبات المواصفة مع متطلبات مواصفات نظم الإدارة الأخرى التي أصدرتها منظمة أيزو.

في منتصف شهر يونيو من العام المنصرم 2011 أصدرت منظمة أيزو مواصفاتها الجديدة في مجالات نظم الإدارة ISO 50001، وهي المواصفة التي اختصت بنظام إدارة الطاقة لتحل محل المواصفة البريطانية والأوروبية BS EN 16001:2009

وتتبع أهمية هذه المواصفة من احتياج العالم إلى توفير الطاقة والتحكم فيها باعتبار أن الطاقة قد أصبحت أهم التحديات التي تواجه العالم أجمع مع وجود توقعات بأن أسعار الطاقة سترتفع بنسبة 20% على الأقل بحلول عام 2020 ومن المتوقع أن يكون لهذه المواصفة مردود إيجابي على ما يقارب 60% من الاستخدام العالمي للطاقة حيث يوفر هذا النظام لكل من مؤسسات القطاع العام والخاص استراتيجيات إدارة بهدف زيادة كفاءة استخدام الطاقة وخفض التكاليف وتحسين أداء الطاقة. ومن خلاله يمكن إعادة النظر في استخدام الطاقة من خلال سلاسل الإمداد supply chain الخاصة بمؤسسات الأعمال المستقلة، بدءاً من المواد الخام إلى إعادة التدوير. ورغم أن هذه المؤسسات ليس لديها سيطرة على أسعار الطاقة، وسياسات الحكومات أو في الاقتصاد العالمي، ولكنها من خلال هذا النظام يمكن أن تحسن الطريقة التي تدير بها الطاقة في مجالها من خلال تعظيم استخدام مصادر الطاقة لديها وكذلك الأصول ذات الصلة بالطاقة، وبالتالي تقليل التكلفة على حد سواء مع خفض استهلاك الطاقة. وعلى المستوى العالمي ستقدم المؤسسة أيضاً مساهمات إيجابية تجاه الحد من استنزاف موارد الطاقة والتخفيف من الآثار البيئية لاستخدام الطاقة المترتبة عليها في جميع أنحاء العالم " مثل ظاهرة الاحتباس الحراري. " بالإضافة إلى توافر الشفافية المطلوبة في التعامل مع الطاقة بوجه عام.

وتهدف هذه المواصفة إلى إيجاد إطار عمل ليكمل أداء الطاقة ويمكن دمجها في نظم إدارة المؤسسة ويصلح لتطبيقه كنظام موحد متوافق ذو منهجية متجانسة لتحديد وتنفيذ وسائل التحسين ويسهل تطبيقه في المنظمات والشركات العالمية المتعددة الجنسيات.

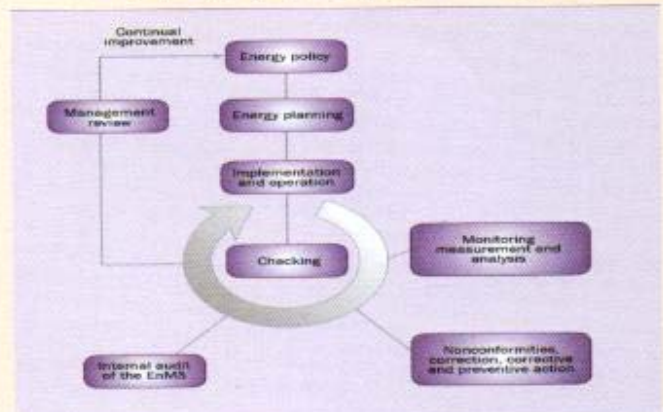
وتحدد المواصفة ISO 50001:2011 المتطلبات اللازمة لإنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين نظام إدارة الطاقة، والذي يهدف إلى تمكين المنظمة من اتباع نهج منظم في تحقيق التحسين المستمر لأداء الطاقة، بما في ذلك كفاءة الطاقة واستخدام الطاقة واستهلاكها، كما تحدد المتطلبات التي تنطبق على استخدام الطاقة واستهلاكها، بما في ذلك التصميم، والقياس، والوثائق والتقارير وممارسات الشراء للأجهزة، والنظم والعمليات والأفراد التي تسهم في أداء الطاقة، وهي تنطبق على جميع المتغيرات التي تؤثر على أداء الطاقة التي يمكن رصدها وتتأثر بها المؤسسة، ولكنها لا تفرض معايير محددة للأداء فيما يتعلق بالطاقة كما أنها تتكامل مع أنظمة الإدارة الأخرى مثل نظم إدارة الجودة والبيئة وتتنطبق على أي مؤسسة ترغب في تطبيق نظام إدارة للطاقة يتوافق مع سياساتها المعلنة وتكون المطابقة لهذا النظام إما عن طريق التقييم الذاتي وإعلان المطابقة، أو من خلال الحصول على شهادة بالمطابقة لنظام إدارة الطاقة من خلال مؤسسة خارجية مختصة بمنح الشهادات (Certification Body).

ما هو إطار العمل الذي تقدمه هذه المواصفة؟

مثل كل المواصفات الخاصة بنظم الإدارة، تعتمد هذه المواصفة على دائرة ديمنج والمكونة من الخطوات الأربعة المعروفة:

خطط PLAN – نفذ DO – راجع CHECK – عدل ACT

وبوضوح الشكل التالي تطبيق هذا الإطار على نظام إدارة الطاقة



برنامج الندوات الشهرية

خلال الفترة من أبريل إلى يونيو ٢٠١٠

م	الموضوع	السادة المحاضرين
1	2012/4/30	تميز الأداء في منظمات العمل / د/ إبراهيم محمد عبد الفتاح
2	2012/5/28	قياس رضا العميل طبقاً للمواصفة ISO 10001 / ك / محمد صلاح
3	2012/6/25	الأساليب الإحصائية في الجودة / م/ مدحت فهمي

الندوات :-

رسم الاشتراك شامل المادة العلمية و شهادة حضور الندوة ومشروبات خفيفة

- مبلغ 30 جنيه بالنسبة للأعضاء المسددين للاشتراكات
- مبلغ 50 جنيه لغير الأعضاء
- العضوية المعنوية للشركات يتم حضور عدد 2 فرد مجاناً .

الدورات :

- كارت تعريف دولي من إدارة السلامة والصحة المهنية الاوشا بوزارة العمل الأمريكية
- شهادة معتمدة من الجمعية المصرية للجودة
- بالنسبة لدورات كبير المراجعين (Lead Auditor Course) بمنح المشارك بعد اجتياز اختبار شهادة معتمدة من هيئة الـ IRCA
- الشهادات المحلية يمكن اعتمادها من جهة اعتماد دولية بمصروفات 100 ج علاوة على تكلفة الفرد
- ونحن إذ نتقدم لسيادتكم بهذا العرض آمين أن يحوز رضاكم ويلبي احتياجاتكم التدريبية ويسعدنا ان نكون دانماً شركاء نجاح اعتماداً على الجمعية المصرية للجودة من خبرة طويلة وعريقة في عقد الدورات التدريبية الخاصة بالجودة منذ عام 1997 .
- يبدأ التدريب الساعة 9.00 صباحاً ويستمر حتى الساعة 3.00 مساءً يتخللها راحة لتناول الإفطار والغذاء .
- بالنسبة لدورة كبير مراجعين يبدأ التدريب من الساعة 9.00 حتي الساعة 5 مساءً .

عميد / سعيد محمد هلبى
المدير الإداري للجمعية

خطة التدريب للجمعية المصرية للجودة

م	البرنامج	مدة الدورة	تكلفة حضور الفرد
1	إشياء وتطبيق نظام إدارة الجودة ISO9001/2008	4 أيام	900 ج
2	في التعليم ISO9001/2008 تطبيق نظام	4 أيام	900 ج
3	الطريق إلى النجاح ISO 9004 المواصفة القياسية	4 أيام	900 ج
4	المراجعة الداخ ISO9001/2008 لية للمحرو	4 أيام	1000 ج
5	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة الجودة Lead Auditor ISO9001/2008	5 أيام	2750 ج
6	كيفية إنشاء وتطبيق نظام الإدارة البيئية ISO14001	4 أيام	900 ج
7	تقييم الأثر البيئي	4 أيام	900 ج
8	ISO14001 المراجعة الداخلية لنظام إدارة البيئة	4 أيام	1000 ج
9	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة البيئة Lead Auditor ISO14001	5 أيام	2750 ج
10	كيفية تقييم وإدارة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS18001	4 أيام	1000 ج
11	المراجعة الداخلية لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS18001	4 أيام	1000 ج
12	OSHA 30 hrs general industry-USA	5 أيام	1300 ج
13	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة السلامة والصحة المهنية Lead Auditor 18001	5 أيام	2750 ج
14	إعداد معمل الاعتماد / معايرة للاعتماد ISO17025	4 أيام	900 ج
15	المراجعة الداخلية لكفاءة وجودة المعمل المعتمدة طبقاً للمواصفة القياسية ISO/IEC 17025/2005	4 أيام	1000 ج
16	ISO15189 إعداد المعامل الطبية للاعتماد	4 أيام	1000 ج
17	ISO15189 المراجعة الداخلية للمعامل الطبية	3 أيام	750 ج
18	مراحل إنشاء وتطبيق نظام تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة في قطاع الصناعات الغذائية	4 أيام	1000 ج
19	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة سلامة الغذاء Lead Auditor ISO22000/2005	5 أيام	2750 ج
20	استخدام الأساليب الإحصائية في الجودة	4 أيام	1000 ج
21	إشياء وتطبيق ومراجعة إدارة أمن وسرية المعلومات ISO27000 طبقاً للمواصفة القياسية الدولية	5 أيام	1200 ج
22	إشياء وتطبيق نظام إدارة الجودة لصناعة السيارات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO/TS 16949/2009	4 أيام	900 ج
23	الإدارة الرشيدة Lean Management	4 أيام	1200 ج
24	سلاسل الإمداد Supply Chain	4 أيام	1200 ج
25	إدارة العملاء Customer Management	4 أيام	1000 ج
26	المقارنة بالنافذة Bench Marking	4 أيام	1000 ج
27	إدارة الجودة الشاملة TQM	4 أيام	1000 ج
28	إدارة المخاطر Risk Management	4 أيام	1000 ج



تطوير موقع الجمعية المصرية للجودة على شبكة الانترنت

اللواء م. / عز الدين الحمزاوي

أمين عام الجمعية المصرية للجودة

لقد اعتمدت حياتنا في العصر الحديث بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت لاغنى عنها في حياتنا اليومية .
ومن الصعب في هذه الأيام لأي هيئة أو مؤسسة إن تكون بدون موقع على شبكة الانترنت وان المؤسسات التي لا تمتلك موقع على الانترنت تفقد أعداد كبيرة من عملائها وكذلك التراجع الكبير في قدرتها على التعامل مع الهيئات والشركات الأخرى علاوة على إن استخدام الانترنت غير مكلف وسريع التواصل
وكانت مطالب كثير من الأعضاء على إن لابد من تطوير موقع الجمعية المصرية للجودة على شبكة الانترنت من أجل تعزيز التواصل مع قاعدة عريضة من المستخدمين وجذب المزيد من المهتمين بالجودة وحثهم على الانضمام للجمعية
وقد تم تنفيذ الآتي :-

١. تطوير الموقع الإلكتروني للجمعية المصرية للجودة على شبكة الانترنت ليشمل المحتويات التالية :

- التعريف بالجمعية
- أهداف الجمعية
- نسخ الإلكترونية من مجلة الجمعية
- ركن الإعلان عن الدورات والندوات
- ركن إخبار الجودة
- شريط الإخبار
- ركن الاستفسارات
- ركن المؤتمرات التي عقدت بالجمعية
- ركن مواقع ذات صلة

٢. إنشاء منتدى مخصص على موقع Face book للترويج للجمعية :

- يهدف الموقع الاجتماعي في Face book إلي استقطاب أعضاء الجمعية من مستخدمي الانترنت وكذلك تعزيز الاتصال وتبادل المعلومات بين الأعضاء
- منتدى الجمعية على الموقع الاجتماعي من شأن أن يروج لموقع الجمعية على شبكة الانترنت بحيث يكون (الموقع والمنتدى) مرتبطين ومتواصلان من ناحية تبادل المعلومات

ويمكن للزوار تصفح بعض الصفحات على الموقع والتي تضم معلومات عن الجمعية والعضوية والدورات التدريبية والندوات

- موقع الجمعية : www.esq-eg.org

- موقع منتدى Face book : الجمعية المصرية للجودة

الكاريكاتير





What is "quality health Dr. Dina El-kamhawi

Quality means different things to different people.

Some people think that getting quality health care means seeing the doctor right away, being treated courteously by the doctor's staff, or having the doctor spend a lot of time with them.

While these things are important to all of us, clinical quality of care is even more important.

Quality care is care that works, is safe and is tailored for patients.

Health care quality is getting the right care to the right patient at the right time—every time.

Everyone who gives, gets or pays for care should care about improving quality.

You Deserve Quality Health Care

Getting quality health care can help you stay healthy and recover faster when you become sick. However, we know that often people do not get high-quality care

Improving health care quality is a team effort, and it is ongoing on many levels. To succeed, every part of the health care system must become involved, including government and nongovernment organizations, doctors, nurses, pharmacists, hospitals, other providers, and you, the patient.

One way to assess and track quality of care is by using measures that are based on the latest scientific evidence. A health care measure clearly defines which health care services should be provided to patients who have or are at risk for certain conditions. Measures also set standards for screening, immunizations, and other preventive care.

Accreditation is an indicator that can be used to judge quality. Accreditation is a "seal of approval" given by a private, independent group. Health care organizations—such as hospitals—must meet national standards, including clinical performance measures, in order to be accredited.

How do I know if I am getting quality health care?

- Your health care fits your needs and preferences.
- Your health care does not cause harm.
- Your health care is right for your illness.
- Your health care is given without unnecessary delays.
- Your health care includes only the medical tests and procedures that you need.
- Your health care is fair and not affected by such things as your gender, language, color, age or income.

Quality Measurement

Fortunately, there are scientific ways to measure health care quality.

These tools have mostly been used by health professionals.

They use measures to review and improve the quality of care they provide.

A quality measure is information from a patient's record or an operational process that is converted into a rate, percentage or time that shows how well providers are taking care of their patients. Quality measures give you information about how well providers care for some, but not all of their patients. Most quality measures have been designed to measure evidence-based care. Patient who should not get the recommended care treatments are not counted in the measures.

There are three basic dimensions to measure the healthcare quality

Structure, process, and outcome.

- **Structure:** Physical equipment and facilities
- **Process:** How the system works
- **Outcome:** The final product results

Structure and process are easier to measure; outcome is more important.

The six dimensions of healthcare quality:

Safe, timely, effective, efficient, equitable and patient-centered care.

All dimensions are important and need to be monitored and improved on a continuing basis.

1. **Safe:** Avoiding injuries to patients from the care that is intended to help them.
 2. **Effective:** Providing services based on scientific knowledge to all who could benefit and refraining from providing services to those not likely to benefit (avoiding underuse and overuse). Doing the right thing for the right person at the right time.
 3. **Patient-centered:** Providing care that is respectful of and responsive to individual patient preferences, needs and values, and ensuring that patient values guide all clinical decisions.
 4. **Timely:** Reducing waits and sometimes unfavorable delays for both those who receive and those who give care.
 5. **Efficient:** Avoiding waste, in particular waste of equipment, supplies, ideas and energy.
- Equal:** Providing care that does not vary in quality because of personal characteristics such as gender, ethnicity, geographic
6. **Location and socio-economic status.**

مجلة الجودة

دورة علمية بشئون الجودة في الصناعة
والخدمات والدعوة إلى بيئة نظيفة



تقدم للقارىء أفضل المقالات والأخبار في
الجودة البيئية وتوزع على أعضائها بالمجان

رئيس مجلس الإدارة
مهندس إستشارى

حسن شعراوى

رئيس التحرير
مهندس إستشارى

زكريا الجوهري

مراجع
مهندس إستشارى

عز الدين الحمزاوى

أعضاء التحرير
د.م نادية فهميم

د.م / مدحت فهمي صالح

د.م / أسماء زكريا الجوهري

سكرتارية التحرير
أ / رحاب محمود

تليفاكس: ٢٤٠٣٠٥٠٣

e-mail: info@esq-eg.org
website: www.esq-eg.org

الشركات والهيئات و الأعضاء المعنويين

م	رقم العضوية	اسم الشركة	رئيس مجلس الإدارة
1	132	شركة النظم والجودة الشاملة (تونال)	م / أسامة المليجي
2	377	شركة حلوان للصناعات الهندسية	لواء/ عبد النبي عبد القادر
3	385	شركة بنها للصناعات الإلكترونية	م / محمد أسامة صالح
4	388	شركة AJA	م / أحمد عثمان
5	390	مصنع 200	م / حسين لبيب
6	400	الشركة العربية لتطوير نظم الإدارة	م / أحمد المغازي
7	513	شركة قنديل للصلب	م / خليل قنديل
8	733	الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم	د/ عبده سعد الدين
9	741	شركة باقاريا مصر	د/ تاجر رياض
10	764	TUV شركة توف رينالد	م / أحمد الطويسي
11	784	شركة باكين للبيوت	م / محمد الدين عبد الرازق
12	790	شركة السويدي للكابلات	م / أحمد السويدي
13	772	شركة ABB	م / بسيم يوسف
14	794	شركة مصر للصيانة	م / صادق محمد حفطي
15	807	ABD الشركة العربية البريطانية	ل.م/ محمد إبراهيم عبد المنعم
16	810	مصنع الالكترونيات (الهيئة العربية للتصنيع)	م / محمد علي شرف
17	822	الشركة المصرية لصيانة الأجهزة (صيانكو)	م / عبد المجيد راشد
18	922	الهيئة القومية للرقابة والبحوث الدوائية	أ.د / أسامة إبراهيم عبد السنبل
19	938	الشركة المصرية البريطانية للكيمياويات والمواد المساعدة	م / محمد حمدي محمد منتصر
20	961	الشركة المصرية للاغذية بسكو مصر	م / عارف عبد الرحمن حفي
21	987	معامل كابرو لاب - للتحاليل الطبية	أ / محسن أبو الغار
22	1049	شركة إنترنتك إيجيبت لخدمات مراقبة الجودة	م / برنارد جوزيف
23	1050	مركز بحوث وتطوير الفلزات	د / إبراهيم أحمد إبراهيم
24	1110	شركة التراميد سيرف العالمية	د/ أحمد عصام العزبي
25	1142	شركة إيجترا فون	م / عاطف عبد المنعم
26	1214	الشركة المصرية للاغذية " جروبي "	أ / أحمد عبد العظيم لقمة
27	1230	شركة وسط الدلتا لانتاج الكهرباء	م / أحمد عبد المجيد صوان

رئيس لجنة ترويج العضوية
د/ محمد سعد عبد الكريم