

Quality



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

الجودة

دورية متخصصة مجانيه تصدر عن الجمعيه المصريه للجوده وتوزع علي اعضائها لنشر مفهوم الجوده في السلع والمنتجات والخدمات والدعوه لبيئه نظيفه

العدد الحادي والعشرون يوليو ٢٠١٢

الجودة هي البنية الاساسية لبناء الدول

QM

Quality Magazine



إنهاء الإعتراف المتبادل ما بين هيئة IRCA وهيئة RABQSA لتسجيل المراجعين

محتويات العدد



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

رئيس مجلس ادارة الجمعية

مهندس استشاري

حسن شعراوي

نائب رئيس مجلس الادارة

مهندس استشاري

محمد تيمور

رئيس التحرير

مهندس استشاري

زكريا الجوهري

اسرة التحرير

دكتور مهندس

ابراهيم عبدالفتاح

مهندس استشاري

احمد المغازي

مهندس استشاري

مدحت فهمي

مهندسة

اسماء الجوهري

فريق المراجعة

مهندس استشاري

عز الدين الحمزاوي

دكتور مهندس / محمد علي

مهندس / سعيد هلب

تصميم وطباعة

سمارت تاتش ٠١٠٦٦٤٠٥٢٧

٣	م / حسن شعراوي	كلمة العدد (تحديث الصناعة المصرية)
٤	لواء مهندس محمد ابراهيم	شخصية العدد
٥	م / محمد تيمور	دور الجمعيات الاهلية
٦	م / احمد المغازي	اخبار تهمةك
٧	د/ هاني رزق الالفي	معايير ضمان الجودة والاعتماد بالجامعات
٨	د / ابراهيم محمد عبد الفتاح	معني ادارة الجودة الشاملة
٩	أ / امجد خليفة	ماهي مصفوفة المهارات وكيف تقوم باعدادها
١٠	م / مدحت فهمي	جودة البيانات والمعلومات - أبعاد دليل تقييم جودة البيانات
١١	م. خالد صادق	اعتماد معامل الاختبار لزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات
١٢	كيميائي / محمد محمود حويحي	آثر ثقافة المستهلك وبيئته علي المواصفات القياسية
١٣	مهندس/ عادل عبد الشكور	الجودة وإطلاق القدرات
١٤	مهندس / أحمد المغازي	أنت تسأل ونحن نجيب
١٧	Dr. Mohamed Aly Khalil	Sequence to Lean Implementation
١٨	Eng. Tarek Adel	Process Classification Framework
٢٠	Hassan Mostafa Mohamed	The Foundation for Success

كلمة العدد

م / حسن شعراوي
رئيس الجمعية المصرية للجودة

تحديث الصناعة المصرية

وبالتالي تحقيق النمو الاقتصادي المنشود علي المدى القصير والمتوسط والذي من خلاله يتم بذل الجهود لتطوير وتحديث القطاع الصناعي من خلال تطوير الامكانيات التنافسية للمؤسسات الصناعية وتقوية المؤسسات التي تقوم علي دعم وخدمة القطاع الصناعي وبناءا على ما سبق فإن السياسات الصناعية يجب أن تتغير لتأخذ في الإعتبار هذه الأهداف الاستراتيجية التي ذكرت

ثانيا: دعم وتطوير الصناعات الصغيرة والمتوسطة :

من المعروف عالميا أن المشروعات الصغيرة والمتوسطة تشارك بما يقرب من 90% من الناتج القومي ومن ثم فإنه لا بد من دعم وتطوير هذا القطاع لما له من تأثير مباشر وفعال على نمو الناتج المحلي .

وكما قلنا سافا فإنه لا بد من تحسين المناخ الصناعي وتطوير المؤسسات المالية مثل البنوك وشركات التأمين وغيرها حتى يتيح لهذا القطاع الإنطلاق نحو مساهمة في زيادة الناتج القومي كما أن هناك العديد من الإجراءات المكتملة التي تساعده على النمو والتطور ونذكر على سبيل المثال ما يلي:-

مراكز الدعم الفني . فلا بد من توفر شبكة لتقديم الدعم الفني والمعلومات عن المعدات والخامات والأساليب الصناعية والتكنولوجية للإنتاج لزيادة القدرة التنافسية لهذه الصناعات وزيادة إنتاجياتها .

مراكز التدريب وهناك يجدر القول بأن هناك العديد من مراكز التدريب المتوفرة على المستوى القومي ولكن لا بد من تطوير أداؤها ليخدم الصناعات الصغيرة والمتوسطة فعلى سبيل المثال يجهل الكثير من أصحاب الأعمال متطلبات المستهلك

الخارجي وما تتطلبه العملية الإنتاجية من إجراءات ونظم جودة لمقابلة هذه المتطلبات كما أن هناك تصور في معرفة أساليب الإدارة الحديثة لكثير من أصحاب المصانع والأعمال كما أن هناك الكثير من المهارات والمعارف التي يجب أن يزود بها العاملين في هذا القطاع الصناعي

الخلاصة :-

هناك تحديات كثيرة تواجهها الصناعة المصرية ويجب أن تتضافر وتتحد الجهود لإنشاء منظومة متكاملة من سياسات وجودة ودعم فني وتكنولوجيا وبنية أساسية من عمالة مدربة ومصادر طاقة وطرق وغيرها . وكل ذلك تحت مظلة من القوانين والتشريعات التي تعطي إنطلاقة للصناعة المصرية للمنافسة على المستوى العالمي بما تحقق طفرة في الناتج القومي .

خطت مصر حتي الان خطوات فعالة لمقابلة تحديات النظام العالمي الجديد والعولمة فقد عقدت مصر عدة اتفاقيات ثنائية متعددة الاطراف لتسهيل التجارة والاستثمار منها علي سبيل المثال الاتفاق الثنائي للتجارة الحرة مع الاتحاد الاوروبي (FTA) هناك العديد من الخطوات الاخرى والمجهودات الكبيرة التي يجب بذلها حتي نسرع لمواجهة التطور العالمي وحتى لا نجد انفسنا بعيدا عن ساحة المنافسة ونتمتع مصر بالعديد من المزايا مثل الموقع الجغرافي والمهارات الاساسية للعمالة ووفرة المواد الاساسية للصناعة والاستقرار السياسي علي الرغم من الهوة التكنولوجية ومستوى الإنتاجية المنخفضة مقارنة بدول العالم المتقدم ومن هنا كان ولا بد من تحديث الصناعة المصرية وتطويرها لتكون أكثر منافسة وأكثر إنتاجية .

محددات تحديث الصناعة المصرية

يتطلب تحديث الصناعة العمل علي عدة محاور وهي ايجاد البيئة الصناعية العمل علي عدة محاور وهي ايجاد البيئة الصناعية الملائمة من خلال تغيير السياسات والقوانين وانشاء منظومة قوية للجودة كذلك دعم وتطوير الصناعات الصغيرة والمتوسطة التي هي عماد الصناعة الوطنية والادارة القادرة علي خلق فرص عمل وحل مشكلة البطالة كما انه يجب تطوير عمل المؤسسات غير الحكومية مثل اتحادات الصناعات والغرف التجارية وجمعيات رجال الاعمال وغيرها لتقوم بدور اكبر في معاونة الاجهزة الحكومية للارتقاء بالصناعة المصرية .

ولتنفيذ هذه المحددات :

اولا : تحسين وتطوير المناخ الصناعي

من المعلوم ان انشاء اي مشروع صناعي يتطلب العديد من الموافقات من جهات مختلفة قد تصل الي اكثر من عشرة مما يتطلب الكثير من الجهد والوقت والموارد لانجاز خطوة مثل هذه كما ان هناك العديد من اللوائح والقوانين التي تكبل انطلاقة الصناعة المصرية نحو التنافسية ونحو التصدير من هنا ظهرت اهمية خلق المناخ الصناعي الملائم لانطلاق الصناعة المصرية وازالة مقومات الانطلاق بل البدء فورا في دفع حركة المنافسة من خلال تعديل هيكل واسلوب عمل الجهات المسئول عن الصناعة مع خلق الية التقدم والدعم الفني الذي يعتبر حجر الزاوية في تطوير الصناعات الصغيرة والمتوسطة واتاحة التكنولوجيا الحديثة لها ولا تقل اهمية عن الدعم الفني والدور الذي تقوم به المؤسسات المالية والتمويلية لاتاحة رؤوس الاموال اللازمة لاقامة المشروعات ولتسهيل تدفق رؤوس الاموال الخارجية والتي تحتاج الي تغير جذري في اسلوب التعامل معها وتسهيل وتدقيق هذه الاموال من والي خارج مصر ويمكن تحديد اهداف تطوير السياسات الصناعية لتحسين المناخ الصناعي في مصر في اتجاهين علي المدى المتوسط والبعيد والذي يتخلص في التركيز علي الصناعة كاداة لتحسين الاقتصاد المصري وتوجيه كل الجهود القومية لدعم الصناعة

شخصية العدد

اللواء مهندس / محمد إبراهيم

رئيس مجلس إدارة

الشركة العربية البريطانية للصناعات الديناميكية
(الهيئة العربية للتصنيع)

في عام 2009 حصلت الشركة علي علامة السلامة الأوربية CE-Marking في مجال تصميم وتصنيع حضانات الأطفال. جميع الشهادات التي حصلت عليها الشركة تخضع لعمليات تقييم داخلي وخارجي ويتم تحديثها طبقاً لآخر اصدار لكل مواصفة.

يعتمد منهج العمل بالشركة علي خمسة محاور

التخطيط: بإنشاء سياسات وأهداف للشركة ووضع معايير الأداء وإنشاء العمليات والوثائق اللازمة لتنفيذ السياسات والأهداف .

التنفيذ: بتطبيق العمليات والوثائق للوصول للأهداف الموضوعه

الفحص: بمراقبة وقياس نتائج تنفيذ العمليات والمنتجات استناداً إلى السياسات والأهداف ومتطلبات المنتج

التصحيح: باتخاذ الاجراءات التصحيحية في حال الانحراف عن الأهداف والاجراءات الوقائية لمنع احتمال حدوث انحراف عن الأهداف .

التحسين المستمر: للوصول لأفضل النتائج بأقل التكاليف. وعند التعامل مع منتج جديد يقوم فريق عمل متعدد المهام بالشركة بدراسة وتحليل شكل الخطر المتوقع وتأثيره علي المنتج النهائي وعلي العاملين وعلي العمليات التصنيعية مستخدمين في ذلك أحدث المواصفات الدولية المطبقة

وتقوم الشركة بتصنيع العديد من المنتجات ذات الاحتياج القومي مثل حضانات الأطفال الرقمية ونظم الاحتراق لقمان الطوب والغلايات والأفران وانظمة الانارة والتحكم التي تعمل باستخدام الخلايا الشمسية ووصلات شبكات الغاز الطبيعي والبيكات ومحابس مواعد البوتاجاز وخلافة من المنتجات الاستراتيجية المدنية والعسكرية وأغلب المنتجات حاصلة علي علامة الجودة من الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة.

وتسعي الشركة دائماً علي ترسيخ وتعميق مفهوم الجودة الشاملة وحث قطاعاتها وإداراتها علي المنافسة والتحسين المستمر في الأداء والعمل بمفهوم إدارة التميز للتعبير عن الحاجة إلي مدخل شامل يجمع عناصر ومقومات بناء الشركة علي أسس متفوقة تحقق لها قدرات متعالية في مواجهة المتغيرات والأوضاع الخارجية المحيطة بها من ناحية كما تكفل لها تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها ومكوناتها الذاتية واستثمار قدراتها المحورية والتفوق بذلك في الأسواق وتحقيق الفوائد والمنافع لأصحاب المصلحة من مالكين للهيئة وعاملين بها ومتعاملين معها والمجتمع بأسره .

تعريفات تهمك

اللا يقين (Uncertainty):

تعبير كمي عن درجة الشك في مصداقية الشيء الإعتباري

مثال : الشك في دقة عملية القياس أو الشك في دقة جهاز القياس أو الشك في صحة أداء الموظف أو الشك في نتائج الأداء بشكل عام ويتم الآن تطوير أساليب القياس لللايقين بطرق كمية علمية لاتخضع للإجتهد وخاصة في الميتورولوجي

تم هذا اللقاء في مقر الشركة بطريق مصر السويس حيث طلبنا من سيادته أن يحدثنا عن كيفية نجاح الشركة في تحقيق أهدافها وان تصبح من أوائل الشركات في مصر من ناحية الجودة وتطبيق النظم القياسية العالمية فقال :-

تأسست الشركة العربية البريطانية للصناعات الديناميكية ABD كشركة مشتركة بين الهيئة العربية للتصنيع وشركة الفضاء البريطانية British Aerospace في فبراير 1978 بموجب القانون رقم 163.

ونظراً لوجود الشريك البريطاني بالشركة منذ إنشائها، لذا فقد تأسست الشركة علي أسس ومفاهيم جودة تعتمد علي أفكار وخبرات عالمية دفعت بالشركة نحو التميز في الأداء وكونت الخبرات البشرية الرائدة في مجال الجودة.

تعمل الشركة في مجال تصميم وتصنيع وتركيب النظم الميكانيكية والكهربية ونظم التحكم والأجزاء التابعة، وتقدم الشركة خدمات المعايرة المعتمدة في المجالات الميكانيكية والكهربية والمعايرة البيئية والطبية والاختبارات الميكانيكية والتحليل الكيميائي للخامات للعديد من العملاء .

قامت الشركة بتطبيق مواصفات نظم الجودة البريطانية BS5750 منذ انشاءها عام 1978 وقبل قيام الهيئة الدولية للمواصفات ISO بإصدار مواصفات نظم الجودة ISO9001 في عام 1987 .

في عام 1994 استعانت الشركة بكوارها المتميزة وخبرائها لتأهيلها للحصول علي شهادة مطابقة نظام توكيد الجودة "ISO9001" "1994" وقد حصلت الشركة بالفعل علي هذه الشهادة في شهر سبتمبر من هذا العام.

في عام 1998 حصلت معامل المعايرة الصناعية بالشركة علي شهادة الاعتماد الدولي من الهيئة البريطانية للاعتماد UKAS طبقاً للمواصفة القياسية ISO/IEC Guide25 كأول معامل معايرة معتمدة بالشرق الأوسط.

كما حصلت الشركة علي شهادة الاعتماد القومي من المكتب الوطني لاعتماد المعامل (موام) عام 1998.

في عام 2001 حصلت الشركة علي شهادة مطابقة نظام الإدارة البيئية "ISO14001-1996".

في عام 2003 حصلت معامل المعايرة الصناعية بالشركة علي شهادة الاعتماد من المجلس الوطني للاعتماد "EGAC" طبقاً للمواصفة القياسية ISO/IEC17025.

في عام 2007 حصل معمل المعايرة الطبية ومعمل المعايرة البيئية ومعمل اختبار الصلادة ومعمل التحليل الكيميائي بالشركة علي شهادات الاعتماد من المجلس الوطني للاعتماد "EGAC" طبقاً للمواصفة القياسية ISO/IEC17025 .

في عام 2008 حصلت الشركة علي شهادة نظام ادارة الجودة للصناعات المغذية للسيارات ISO/TS16949.

في عام 2009 حصلت الشركة علي شهادة نظام ادارة الجودة في مجال تصنيع الأجهزة الطبية ISO13485

دور الجمعيات الأهلية

د. إستشارى / محمد تيمور مختار

نائب رئيس الجمعية

فقد تأسست الجمعية فى عام 1996 وتم إشهارها برقم 5970 من وزارة التضامن الإجتماعى .. ورسالة الجمعية هى العمل على التطوير المستمر وضمان جودة المنتجات والخدمات من أجل حياة أجود لكل مواطن وترسيخ مفهوم أن المواطن هو حجر الزاوية لجميع خطط التنمية والعمل المستمر على تحقيق متطلباته وتحقيق توقعاته .

أما عن أهداف الجمعية فنلخصها كالآتى:-

- نشر ثقافة الجودة فى المجتمع عن طريق إصدار نشرات دورية ومجلات ومطبوعات خاصة بالجودة .
 - إقامة لقاءات وندوات ومؤتمرات دورية .
 - تنفيذ دورات تدريبية فى مجالات الجودة والبيئة وغيرها .
 - توعية المواطن بمواصفات ومعايير الجودة .
 - القيام بدور فعال فى الحفاظ على البيئة .
 - التعاون والاعتراف المتبادل مع الجهات المماثلة .
- كما أن الجمعية تدار بواسطة مجلس إدارة يتكون من 11 عضواً منتخباً - ويتم تنفيذ أنشطة الجمعية من خلال عدة لجان فنية هى :

- لجنة المؤتمرات والندوات .
- لجنة النشر والإعلان .
- لجنة التدريب .
- لجنة البيئة .
- لجنة ترويج العضوية .
- لجنة حماية المستهلك .

ترددت فى الآونة الأخيرة بعض المصطلحات التى لم تكن متداولة بين العديد من العامة والتى أثارت الكثير من التساؤلات مثل منظمات المجتمع المدنى والجمعيات الأهلية وعن مدى قانونية هذه المنظمات والجمعيات وكذلك صلاحياتها داخل المجتمع المدنى وهل هى مفيدة أم تسبب انعكاسات تهديديه لسلامة الوطن !!

ورغم أن مثل هذه الجمعيات الأهلية منتشرة فى جميع دول العالم إلا أن أسلوب أداء هذه الجمعيات قد يرتبط بالنظام الحاكم .. كذلك العلاقات بين الدولة وبعض هذه المنظمات والمصالح المشتركة أو المتعارضة أحياناً ...

وتتكون الجمعية الأهلية من مجموعة من الأفراد لهم أهداف ومبادئ معينة وهذه الأهداف أما أن تكون مجتمعية أو خيرية وذلك لخدمة المجتمع المدنى التى تنشأ فيه ..

وهذه الجمعيات رغم انها جمعيات أهلية غير حكومية إلا أنها لا بد أن تحصل على ترخيص لإنشائها من وزارة التضامن الإجتماعى والتى تتأكد أن أهداف ومبادئ هذه الجمعية لا تتعارض مع مبادئ وأهداف الدولة ..

كما أن هذه الجمعيات لا تهدف إلى الربح وبالتالي يتم الصرف عليها من إمكانيات أعضائها أو بدعم معروف المصدر من رجال الأعمال الذين يؤمنون بأهداف الجمعية و أنها ذات فائدة للوطن والمجتمع وبما أن الجمعية المصرية للجودة وهى إحدى الجمعيات الأهلية الموجودة على أرض مصر.. فقد رأينا أن نلقى بعض الضوء على هذا الموضوع وحتى نذكر الأعضاء وتعريف غير الأعضاء بأهداف الجمعية ومبادئها ودورها فى المجتمع المدنى .

EQC

المركز الاستشارى
للجودة والبيئة

مهندس إستشارى

محمد تيمور مختار

استشارات فنية للإنشاء والتطبيق والمراجعة لنظم

ISO 9001 , ISO 14001 , TS 16949

OHSAS 18001 , ISO 17025

٦ عمارات العبور - صلاح سالم - الدور العاشر - القاهرة - تليفون وفاكس : ٢٢٦٠٢٨٨٧ - ٢٢٦٦٤٩٣٤

E-mail: taymour221140@yahoo.co.uk

اخبار تهمك

م. إستشارى / احمد المغازي

والشركة الدولية للمعادن في عام 1988، وعقد حفل ومؤتمر الجائزة الأول في مدينة كريستال "مؤتمر التميز" في 6-7 نيسان/أبريل، 1989

حصول مكتب رئاسة مجلس الوزراء بدولة الإمارات العربية المتحدة على شهادة المطابقة للنظام الإداري المتكامل به للمتطلبات المواصفات الدولية للجودة والبيئة والسلامة وأمن وسرية المعلومات

كأول مكتب لرئاسة مجلس الوزراء في منطقة الشرق الأوسط والوطن العربي وثاني مكتب على مستوى العالم يحصل مكتب رئاسة مجلس الوزراء بدولة الإمارات العربية المتحدة على شهادة المطابقة للنظام الإداري المتكامل به للمتطلبات المواصفات الدولية للجودة والبيئة والسلامة وأمن وسرية المعلومات (ISO9001 and ISO27001, OHSAS18001, ISO14001), وقد ساهمت شركتين مصريتين في التحقيق لهذا الإنجاز وهما الشركة العربية لتطوير نظم الإدارة - كايزن مصر وهيئة تي يو في رايلاند .

اتفاق تعاون بين الجمعية المصرية للجودة وشركة التراميد سيرف UMS

قام المهندس / حسن شعراوي رئيس الجمعية المصرية للجودة بتوقيع اتفاقية تعاون بين الجمعية المصرية للجودة وشركة التراميد سيرف UMS ويمثلها د / أسامة عبد المنعم عبد السلام رئيس مجلس إدارة الشركة تتضمن عقد دورات تدريبية في جودة الرعاية الصحية .

*** كوكبة من قيادات الجودة في مصر تحضر افطار رمضان لجمعية الجودة هذا العام .**

تقيم الجمعية المصرية للجودة الافطار السنوي بمناسبة شهر رمضان المبارك في حدائق جروبي وسيشرف الافطار بحضور كوكبة من قيادات وخبراء الجودة في مصر والوطن العربي هذا العام .

تعريفات تهمك

مودا: Muda

لفظ في اللغة اليابانية يعنى " الفاقد / الهادر " ويستخدم هذا اللفظ في الإدارة لوصف أى عملية / نشاط ليس له قيمة مضافة وتعتبر هذه النوعية من العمليات / الأنشطة بؤرة الإهتمام ومستهدف التحسين لكايزين (Kaizen)

مورا: Mura

لفظ في اللغة اليابانية يعنى " عدم التماثل " أو التباين (عدم تماثل ناتج العملية - Inconsistence - Variability) وهى عدو آخر من أعداء الـ Kaizen وبؤرة إهتمام لكايزين

شهادات تدريب المدققين المعتمدة من (RABQSA) لن تتمكنك من التسجيل فى (IRCA) بعد أول يوليو 2012 :

فى أبريل الماضى تم الإعلان عن تعديل الاتفاقية بين هيئتي (IRCA) وهيئة (RABQSA) والموقعة بينهما منذ عام 2006 والمتعلقة بالاعتراف المتبادل والقبول للشهادات النجاح الخاصة ببرامج التأهيل للمدققين لنظم الإدارة بين الهيئتين أثناء التسجيل فى أي من السجلين (IRCA & RABQSA) والتعديل يتلخص فى الآتي :

1- لن تقبل هيئة (IRCA) الشهادات الصادرة من أي منظمة تنفذ برامج معتمدة من (RABQSA) بعد أول يوليو 2012 كمصوغ للتسجيل فى السجل الخاص بها .

2- ستقبل هيئة (IRCA) بالقبول بشكل محدود لبعض الشهادات الخاصة بنجاح المدققين الداخليين فقط فى البرامج المعتمدة من (RABQSA)

3- على الجانب الآخر ستستمر هيئة (RABQSA) فى قبول الشهادات المتعلقة بنجاح المدققين فى البرامج المعتمدة من IRCA بدون أي قيود كمصوغ للتسجيل فى السجل الخاص بها .

المنظمة العالمية للمواصفات القياسية تصدر مواصفات جديدة خاصة للمساعدة فى تقييم مخاطر الحريق:

أصدرت منظمة المواصفات العالمية مواصفة جديدة تحت رقم (ISO 16732-1) لسنة 2012 وهى معدة للاستخدام من قبل الممارسين والعاملين فى مجال السلامة والصحة المهنية والدفاع المدنى والحريق وسوف تساعدهم على التعرف على أفضل الطرق والممارسات لتقييم مخاطر الحرائق فى جميع أنواع السيناريوهات لها ، من أجل تحديد استراتيجيات وتكنولوجيات فعالة من حيث التكلفة ومقارنة البدائل.

حلول للتأثيرات البيئية للخرسانة فى المواصفة الجديدة (ISO13315) لسنة 2012

المواصفة الجديدة الأيزو 13315 الجزء الأول والتي صدرت هذا العام ستساعد صناعة البناء لتحسين إدارة الآثار البيئية للخرسانة , والمعروف أن الخرسانة تستخدم على نطاق واسع لتشييد البنية التحتية مثل المباني والجسور والسدود والإنفاق واستهلاكها كمورد هو ثاني أكبر إستهلاك على كوكب الأرض بعد المياه ومن هنا ظهر الإهتمام بضرورة الرصد والقياس للآثار السلبية القوية المحتملة على البيئة والمواصفة الجديدة ISO 13315-1:2012 تغطي الآثار الجانبية لإنتاج الخرسانة والتي تستهلك كميات كبيرة من الموارد، مثل المياه والطاقة، والأسمنت والصلب وتنبعث منها كميات كبيرة من ثاني أكسيد الكربون فى عملياتها الإنتاجية.

هيئة جائزة التميز الأمريكية (باليدرج) تبدأ الاحتفال باليوبيل الفضى:

تحتفل هيئة تقييم التميز الأمريكية والمعروفة (Malcolm Baldrige) والناعبة للمعهد الوطنى للمواصفات والتكنولوجيا الأمريكى (NIST) بذكرى الخامسة والعشرين لإنشائها ومنح أول جائزة تميز لشركات موتورولا ويستنجهاس الكهربية،

معايير ضمان الجودة والاعتماد بالجامعات

د هاني رزق الألفي
أستاذ مساعد بكلية التربية
جامعة حائل المملكة العربية السعودية

المعيار الثاني: المناهج من حيث: تصميمها واعدادها وتقييمها.

من أبرز الاجراءات التي تطبقها الجامعة لتحقيق هذا المعيار: ضمان ملائمة محتوى البرنامج الدراسي لقدرات وخيارات الطلاب. تتضمن المناهج عدد من القضايا والمشكلات التي تهم المجتمع وتسهم في تطوره .

المعيار الثالث: التعاون والمشاركة لمؤسسات المجتمع:

من أبرز الاجراءات التي تطبقها الجامعة لتحقيق هذا المعيار: تأكد الجامعة من أن المؤسسات المتعاونة المقترحة ذات مكانة عالية في مجال التعاون والكوادر البشرية الذين يعملون بها مؤهلون بشكل صحيح . تأكد الجامعة من أن البرامج التدريبية التي تقدمها المؤسسات المتعاونة للطلاب ملائمة لمستوياتهم وتنمي قدراتهم ومهاراتهم في مجال تخصصهم .

المعيار الرابع: استراتيجية التعليم والتعلم :

من أبرز الاجراءات التي تطبقها الجامعة لتحقيق هذا المعيار: المراجعة الدورية لتحديث تلك الاستراتيجية لتحسين مناخ التعلم . تحسين وتطوير أساليب التدريس المستخدمة في قاعات الدراسة لمزيد من الاثارة والتشويق.

المعيار الخامس: الطلاب

من أبرز الاجراءات التي تطبقها الجامعة لتحقيق هذا المعيار: مشاركة وتمثيل الطلاب في لجان الجامعة المختلفة بما في ذلك : مجلس الجامعة ، لجنة التربية والتعليم ، لجنة التخطيط والموارد ، المكتبة ، ومجلس الدراسات العليا ، ومجلس الامتحانات . الالتزام بضمان معاملة جميع الطلاب، مهما كانت خلفياتهم(الجنس والإعاقة والعرق)، بطريقة عادلة ومنصفة ، بل تعترم الجامعة بذل مزيد من الجهود لمزيد من المساواة في المعاملة والفرص.

المعيار السادس: أعضاء هيئة التدريس

من أبرز الاجراءات التي تطبقها الجامعة لتحقيق هذا المعيار: وضع معايير دقيقة لاختيار أعضاء هيئة التدريس . انشاء مركز التنمية الشخصية والمهنية بالجامعة لتنمية أعضاء هيئة التدريس.

المعيار السابع: التقييم والتقويم

من أبرز الاجراءات التي تطبقها الجامعة لتحقيق هذا المعيار: وضع معايير دقيقة لتقييم أداء (الطلاب ، أعضاء هيئة التدريس ، الموظفين) وضع آليات لتحديد نقاط الضعف لعلاجها ونقاط القوة لتدعيمها .

في ضوء العرض السابق يتضح أن معايير ضمان الجودة بجامعة كمبردج قد ركزت على عناصر نظام التعليم الجامعي سعياً لتحسين الخدمة المقدمة للوفاء بمتطلبات وتوقعات المستفيدين .

يمثل تطوير التعليم الجامعي أحد المتطلبات الأساسية التي تأخذ به الدول خاصة المتقدمة ، وذلك عن طريق اعداد وتنمية الكوادر البشرية للقيام بأعباء التنمية الشاملة والتفاعل مع تحديات العصر . وتنطلق رؤية تلك الدول لعملية التطوير من خلال نظرتها الى الجامعات باعتبارها المنطلق الأساسي الذي يقودها الى النمو الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والرقمي الحضاري.

وانطلاقاً من ذلك جاء توجه الجامعات بتلك الدول نحو التطوير والتحسين المستمر لجودة ماتقدمه من خدمات من خلال تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد ووضع معايير دقيقة تقييم في ضوءها أداء تلك الجامعات ولعل من أبرز الجامعات التي تشتهر بسمعتها الأكاديمية **جامعة كمبردج** والتي غالباً ما تتبوأ المراكز الأولى في أي تصنيف عالمي للجامعات ، ولعل أحد الأسباب التي جعلتها تتبوأ تلك المكانة اعتمادها على عدد من معايير الجودة والتي توصلت اليها من خلال جهود علمائها وباحثيها ، وقد تم اعتماد تلك المعايير من قبل هيئة الاعتماد البريطانية ، وفيما يلي عرض لأبرز معالم هذا النموذج **(نموذج جامعة كمبردج)**

أولا الاطار العام للنموذج ويتضمن المفاهيم التالية:

المعيار : بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول اليه ويحقق قدراً منشوداً من الجودة أو التميز .

ضمان الجودة: يعرف بأنه مجموعة الاجراءات التي تتخذها المؤسسات الجامعة لضمان أن المعايير التي وضعتها الهيئات المتخصصة يتم بالفعل تطبيقها والوصول اليها بانتظام وبحيث تهدف هذه الاجراءات الى تفادي وقوع الخطأ.

الاعتماد : عملية يتم بموجبها الاعتراف بجودة المؤسسات التعليمية والبرامج الأكاديمية

او الترخيص لمزاولة المهن المختلفة في ضوء معايير علمية تضعها وتحددها هيئات متخصصة.

ثانيا : معايير ضمان الجودة والاعتماد

فيما يأتي عرض لأبرز معايير ضمان الجودة والاعتماد المطبقة في الجامعة والمعتمدة من قبل مجلس الاعتماد ، مع العلم أن هذه المعايير تخضع لعمليات تعديل وتطوير مستمر لتلائم مع التطوير الحادث في المجالات الأكاديمية.

المعيار الأول : البرامج الأكاديمية من حيث : التصميم والموافقة

والمراجعة .

ومن أبرز الإجراءات التي تطبقها الجامعة لتحقيق هذا المعيار: تصميم البرامج التربوية التي تطرحها الجامعة تتسم بالشمولية والعمق والتسلسل المنطقي.

القيام بمراقبة مستمرة لضمان فعالية البرامج حتى تبقى سارية المفعول في ضوء تطوير المعرفة .

معني ادارة الجودة الشاملة

د/ ابراهيم محمد عبد الفتاح ابراهيم

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) هي إدارة إستراتيجية تهتم باستخدام الجودة في كل العمليات بأسلوب متكامل لتحقيق الأهداف الصائبة بواسطة كل العاملين.

أولاً : تعريف إدارة الجودة الشاملة

هناك بعض التعاريف التي أظهرت تصور عام لمفهوم TQM, فمثلاً كانت أول محاولة لوضع تعريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة من قبل BQA (منظمة الجودة البريطانية) حيث عرفت TQM على أنها " الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً". بينما عرفها العالم جون اوكلاند " على انها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل . أما من وجهة نظر أمريكية فإن تعريف TQM يكون على الشكل التالي (إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر وهي اساليب كمية بالإضافة إلى الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة وكذلك الخدمات بحيث ان كافة العمليات داخل المنظمة تسعى لأن تحقق إشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمرقبين).

تعريف منظمة أيزو إدارة الجودة الشاملة هي منهج إداري لمؤسسة أو شركة ويركز على **الجودة**، وتعتمد على مساهمة جميع الأعضاء وتهدف إلى نجاح طويل المدى من خلال إرضاء العميل واستفادة جميع أعضاء المؤسسة والمجتمع .

ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ ما يلي :

- 1- إن أهداف المنظمة قد تحتوي على رضا المستهلك وكذلك أهداف المشروع المختلفة مثل النمو، الربحية، والمركز التنافسي داخل السوق أو إدراك المجتمع للخدمات المقدمة .
- 2- إن المنظمة تعمل داخل المجتمع من خلال خدمته لذا فهي ذات حاجة إلى مفهوم عريض يتعلق بالمستهلك.
- 3 - إن استخدام تلك المداخل يقع تحت مختلف المسميات ومنها:-

أ - التطوير المستمر للجودة.

ب - الجودة الشاملة.

ج - اجمالي العمليات الإدارية للمشروع.

د- إدارة الجودة بمفهومها الواسع في المنظمة.

هـ - التكلفة الكفاءة والفاعلية الإدارية للجودة .

ثانياً : مفاهيم عن حقيقة "الجودة" :

ويعتبر تعبير (نجاح طويل الأمد من خلال إرضاء الزبون) بحق هو قمة ما يفترض أن تحققه إدارة الجودة الشاملة، غير أن العبارة لا تخبرك كثيراً بالتفاصيل. وعموماً يوجد على الأقل خمسة مفاهيم عن حقيقة "الجودة" وكل واحد منها مثير للنزاع وقابل للجدل والمناقشة. - فائقة : الجودة تعني التفوق ؛ تعرفها عندما تراها. - قائمة على المنتج : حيث تتعامل الجودة مع إختلافات في الجودة لبعض الخصائص أو الصفات المميزة. ويكون المنتج ذو الجودة

1. قائمة على المستخدم : تعني الجودة ملاءمة الاستخدام - أي قدرة المنتج أو الخدمة على إرضاء توقعات وتفضيلات الزبائن.
2. قائمة على التصنيع : تعني الجودة الإنسجام والمطابقة مع المتطلبات - الدرجة التي يلائم بها المنتج مواصفات تصميمه.
3. قائمة على القيمة : فالمنتج ذو الجودة الأعلى هو المنتج الذي يُعطى الزبائن أقصى ما يمكن مقابل ما يدفعونه من أموال - أي المنتج الذي يفي باحتياجات الزبائن بالسعر الأقل.
4. وفي الوقت الحاضر، ليست الجودة مجرد تكنولوجيا بسيطة بل هي أيضاً فلسفة مشتركة.

ثالثاً : المبادئ الاربعة عشر لادارة الجودة لديمنج :

1. إنشاء اهداف ثابتة.
2. تبني فلسفة عمل جديدة.
3. تجنب الاعتماد على الفحص كوسيلة وحيدة للحصول على الجودة.
4. التوقف عن ممارسة تقييم الاعمال على أساس السياسة السعرية
5. التحسين وبصورة مستمرة وثابتة من مستوى العمليات الإنتاجية والخدمية بما يرفع من مستوى النوعية ويساهم تدريجياً بتقليل الكلف.
6. أسس للتدريب في العمل.
7. أسس لمفهوم القيادة. من هم القادة والمدراء .
8. إطراد الخوف لكي يستطيع الجميع العمل بكفاءة داخل المؤسسة.
9. أزل الموانع بين الأقسام.
10. أزل الشعارات التي تضع أهداف الحث على صفر عيب في الإنتاج والخدمة والمطالبة بمستويات جديدة للإنتاج.
11. اعتمد على نظام المحاسبة والاهداف الكمية ونظام الإدارة بالهدف واجعله من اسلوب قيادتك .
12. أزل الحواجز والموانع التي تحرم العمال والإدارة والمهندسين العاملين من الشعور بالفخر مما انجزوه.
13. اعداد برنامج فعال للتثقيف والتطوير الذاتي.
14. اجعل الجميع شركاء في انجاز عملية التغيير (المؤسسة ملك الجميع وعليهم جميعاً مهمة التغيير). اننا يمكن ان نعرف إدارة الجودة الشاملة من خلال النتائج السابقة لاداء الشخص مقدم المنتجات والخدمات ومدى مطابقتها للمواصفات ويمكن ان نعرفها من خلال رصد منحني الرضا للشخص المتلقي الذي يتلقي المنتج اوالخدمة عن ملائمتها للاستخدام .

انتظرونا العدد القادم لنستكمل كيفية التحول نحو

ادارة الجودة الشاملة

ماهي مصفوفة المهارات " Skills Matrix "

وكيف تقوم بإعدادها ؟

أ / امجد خليفة

ويمكن استخدام طريقة أخرى وهي أن تضع نظام تكويد لمستوى مهارة الأفراد كما يلي :

يمكنه القيام بهذه المهمة .

يمكنه القيام بهذه المهمة وفقا لمواصفة الأداء المطلوبة.

يمكنه القيام بهذه المهمة وفقا لمواصفة الأداء المطلوبة في الوقت المحدد لها .

يمكنه أن يفعل كل ما سبق بل ويقوم بتدريب الآخرين .

وتذكر جيداً ما يلي ...

لكي تتجنب تكرار المهارات وكثرة عدد الأشخاص الذين يحتاجون إلى التدريب .. استخدم الصندوق الموجود أسفل كل عمود لإظهار أقصى عدد من الأفراد يحتاجون هذه المهارة على أن تقوم بمراجعة هذا العدد مع فريق العمل بشكل منتظم ووفقا للظروف والمتغيرات .

وحيث أن "مصفوفة المهارات" تعد وثيقة قابلة للتغيير وفقا للتغيير في الأولويات وتغير الأفراد وغيرها من الأسباب فإنك تستطيع أن تدرج مراجعة هذه المصفوفة في الاجتماعات الشهرية للفريق وهذا يمكنك من تعديلها وتحديثها بشكل منتظم .

إن إشراك فريق العمل في تحديث المصفوفة وتقييم الاحتياجات يضمن الإلتزام بالتدريب والتطوير .

تقييم متطلبات التدريب أثناء العمل

يمكنك موقعك في فريق العمل من تحديد متطلبات المهارات الجديدة لتحقيق أهداف فريقك وتحديث التدريب الذي يحصل عليه كل فرد وملاحظة مدى تقدمه من جراء هذه التدريب .. وبالطبع يتنوع الحد الأقصى للأفراد الذي يجب عليهم أداء مهارة ما مما يؤثر على متطلبات التدريب أثناء العمل

نموذج فارغ لمصفوفة المهارات (لأفراد فريق العمل)

الإسم	المهارة	عدد الأفراد الذين يحتاجون هذه المهارة

لا يحتاج إلى تدريب يحتاج إلى تدريب يتم تدريبه حاليا
هذا الشخص مدرب هذا الشخص ذو خبرة ويمكنه أن يدرّب الآخرين

مصفوفة المهارات :

هي عبارة عن جدول يوضح المهارات الحالية في أعضاء فريق العمل والمهارات التي يحتاجون إليها .

هي من أكثر الأدوات سهولة وفعالية في تقييم الاحتياجات التدريبية فتقدم مهارات جميع أعضاء الفريق في مخطط واحد .. حيث يمكن مراجعتها وتحديثها بسهولة . وتجدر الإشارة هنا إلى تعدد انواع المصفوفة فيمكن عمل مصفوفة لمهارات الافراد أو لمهارات الوظيفة .

ومن مميزات " مصفوفة المهارات " :

تتيح مراجعة المهارات والكفاءات اللازمة لأداء أدوار ومهام فريق العمل .

تقييم احتياجات التدريب .

تحديد الفجوات الموجودة في مهارات فريق العمل.

وجود التزام / تعهد بتطوير المهارات الجديدة .

الخطوات الاساسية لإعداد "مصفوفة المهارات" :

تحديد أدوار ومهام كل وظيفة في فريق العمل.

مراجعة وتكويد مواصفات الأداء .

تقييم متطلبات التدريب أثناء العمل .

تحديد أدوار ومهام كل وظيفة في فريق العمل :

قم بتسجيل جميع أسماء فريق العمل ثم قد بتحديد 8 مهام/ أدوار التي تمكن الفريق من أداء عمله بكفاءة وتحقيق أهداف الفريق .

انتبه في هذه الخطوة إلى ما يلي :

اسأل نفسك وأسأل فريقك .. " ماهي الأساسيات التي يجب أن يكون أفراد الفريق قادرين على القيام بها ؟ "

استعن بالتوصيف الوظيفي لأعضاء الفريق .

استخدم " المواصفات المحلية للتأهيل المهني " لمساعدتك في إعداد القائمة حيث تمثل نقطة بداية مهمة لما تقدمه من المهارات الأساسية التي يجب توفرها في قطاع كبير من الأعمال .

انتبه إلى المهام والمهارات الجديدة التي من الممكن أن يحتاج إليها أفراد الفريق في المستقبل القريب .

إذا كان الأمر شديد التعقيد .. قم بتقسيم مهام/ أدوار الوظيفة إلى عدة أقسام أساسية وقم بعمل مصفوفة مهارات لكل قسم .

تكويد مواصفات الأداء :

يجب أن تستخدم نظام تكويد لتحديد من تتوفر به المهارات المطلوبة ومن يحتاج إلى تدريب وهناك العديد من الطرق لتوضيح ذلك وأبسطهم أن تضع علامة x أمام الأشخاص الذين يستطيعون القيام بهذه المهمة وترك الخانة فارغة أمام من لا يستطيعون القيام بها .

ويمكن الاستعاضة عن ذلك بالاستعانة بنظام تكويد باستخدام الألوان كما يلي:

اللون الأحمر = لا يوجد مهارات في هذا القسم.

اللون الأصفر = يحتاج إلى تدريب جزئي في هذا القسم .

اللون الأخضر = يحتاج إلى تدريب كامل في هذا القسم .

جودة البيانات والمعلومات - أبعاد دليل تقييم جودة البيانات

"Data Quality Assessment Framework" (DQAF)

م / مدحت فهمي صالح

مدير الادرة المركزية بالهيئة المصرية للموصفات والجودة

وتتفق المنظمات الدولية على تحديد مجموعة من المعايير الأساسية لتقييم جودة البيانات. كما قامت عدة منظمات دولية بتطوير أدلة لمراقبة التقدم المتحقق في تطوير الإحصاءات ومن أهمها دليل تقييم جودة البيانات (Data Quality Assessment Framework - DQAF)، وأدلة معياري النشر الصادرة عن صندوق النقد الدولي (المعيار العام لنشر البيانات (GDDS) والمعيار الخاص لنشر البيانات (SDDS)). وهذه الأدلة تصلح لأن تستخدمها الأجهزة الإحصائية في تقييم جودة الإحصاءات الصادرة عنها ومدى شمولها والتزامها بالمبادئ الأساسية للإحصاءات الرسمية الصادرة عن الأمم المتحدة.

وتحدد جودة البيانات الإحصائية، بدليل تقييم جودة البيانات (DQAF) في مجموعة من الأبعاد منها :

- (1) ضمانات الموضوعية؛** ويتعلق هذا البعد بالتقيد بمبدأ الموضوعية في جمع الإحصاءات وإعدادها ونشرها،
- (2) سلامة المنهجية؛** ويغطي هذا البعد الفكرة القائلة بأن الأساس المنهجي لإنتاج الإحصاءات يتعين أن يكون سليماً، وأن هذا يمكن تحقيقه بإتباع المعايير أو المبادئ التوجيهية أو الممارسات السليمة المتعارف عليها دولياً، ويختص هذا البعد بالضرورة بمجموعات بيانات محددة، مما يعكس وجود منهجيات تختلف باختلاف مجموعات البيانات، و
- (3) الدقة والموثوقية؛** ويغطي هذا البعد الفكرة القائلة بأن المخرجات الإحصائية تصور بالقدر الكافي واقع الاقتصاد المعني، ويختص هذا البعد أيضاً ببيانات محددة مما يعكس المصادر المستخدمة ومعالجتها،
- (4) المنفعة؛** ويتصل هذا البعد بضرورة نشر الإحصاءات بوتيرة دورية ملائمة في الوقت المناسب، وكذلك اتساق البيانات داخل كل مجموعة بيانات ومع مجموعات البيانات الرئيسية الأخرى وإتباع سياسة المراجعة الدورية،
- (5) سهولة الإطلاع؛** ويتصل هذا البعد بضرورة عرض البيانات بطريقة واضحة ومفهومة وعلى أساس سهولة توافرها وحيادها، وأن تكون البيانات حديثة وذات صلة، وكذلك إتاحة الخدمات المساعدة بصفة عاجلة وعلى أساس من المعرفة الواسعة.

تعريفات تهمك

مورى: Muri

لفظ في اللغة اليابانية يعنى " الإجهاد أو الصعوبة " أى عملية ينتج عن أداؤها إجهاد للقائم بالعمل أو تكون بها درجة صعوبة فى تنفيذها مما يجهد أو يسبب تعب للقائم بالعمل .

تلعب البيانات والمعلومات دوراً هاماً وحيوياً من خلال إثراء البحث العلمي وتطوير العلوم والتكنولوجيا، والمساهمة في بناء استراتيجيات المعلومات على كافة المستويات. والمعلومات عنصر أساسي في صنع واتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات، ولها أهمية كبرى في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية وغيرها، وتساعد المعلومات في نقل الخبرات والاستفادة من المعرفة المتاحة. وللمعلومات، أيضاً، دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة والإدخال والتقارير. كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاقتصادية والاجتماعية يمكن أن يؤدي إلى تحقيق مكاسب متعددة منها تنمية قدرات المجتمع على الاستفادة من المعلومات المتاحة، وترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات، وضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات والارتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات وضمان مقومات القرارات السليمة في جميع القطاعات. ولأهمية المعلومات كان الاهتمام البالغ بكل من أمن المعلومات وجودتها. ويتم التعامل مع أمن المعلومات وفق منهجيات تعتمد إدراج أمن المعلومات ضمن المهام الأساسية والأهداف الإستراتيجية للمؤسسات من خلال الأنظمة العالمية المتبعة (ISO 27001). واهتمت المنظمات الدولية والدول بجودة البيانات وقد قامت الأمم المتحدة من خلال لجانها الإحصائية المختلفة بوضع مجموعة من المبادئ المرتبطة بأجهزة الإحصاء القومية، والأنشطة التي تقوم بها، والمنتجات والخدمات التي تقدمها، والهدف من هذه المبادئ التأكيد على أهمية وجود إحصاءات رسمية تتسم بجودة وشمولية وثقة مرتفعة.

وتعتبر جودة البيانات والمعلومات من الموضوعات البحثية الهامة التي تُناقش حالياً من قبل جميع المنظمات والمؤسسات المحلية والعالمية لما لها من أهمية كبيرة في مجال جمع وإعداد البيانات الإحصائية وكذلك عمليات التخطيط في الأجهزة والمؤسسات الإحصائية، وما يتبع ذلك من عمليات صنع القرار ورسم السياسات في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية وغيرها. ولأهمية ذلك صدر المبدأ الأول من المبادئ الأساسية للإحصاءات الرسمية من اللجنة الإحصائية للأمم المتحدة عام 1994 وينص على " تشكل الإحصاءات الرسمية عنصراً لا غنى عنه في نظام المعلومات في أي مجتمع ديمقراطي، بما تقدمه للحكومة والاقتصاد والشعب من بيانات عن الحالة الاقتصادية والديموغرافية والاجتماعية والبيئية. ولتحقيق ذلك، يتعين أن تقوم الأجهزة الإحصائية الرسمية، على أساس من عدم التحيز، بجمع وتوفير الإحصاءات الرسمية المستوفاة لمعيار الفائدة العملية وذلك إعمالاً لحق المواطنين في الحصول على المعلومات العامة".

ويعتبر مفهوم جودة البيانات والإحصاءات الرسمية مفهوماً معقداً حيث لا يوجد مفهوم واحد ومحدد له نظراً لتشعب مجالها وشموله لجميع مراحل العمل الإحصائي، ففي المناقشات الدولية الحديثة، تم توسيع المفهوم إلى ما وراء الاهتمامات التقليدية في دقة الأرقام ليشمل الجودة الشاملة (Total Quality) من حيث مدى قدرة البيانات على تلبية حاجة المستخدم ومدى استجابتها لتوقعاته في مضمون البيانات، وتوقيتها، وطريقة عرضها، ومقارنتها على مدار الأعوام المتتالية.

اعتماد معامل الاختبار لزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات دارسه حاله بمركز بحوث و تطوير الفلزات

م. خالد صادق
ادارة الخدمات الفنية

مما ادى الى رضا العملاء وانخفاض ملحوظ في نسبة شكاوى العملاء والاشادة بمستوى الخدمات المقدمة لهم في استبيانات الرأى التى تقدم اليهم عقب اجراء الاختبارات وكذلك لاقى حصول معامل ادارة الخدمات بالمركز على الاعتماد صدى كبير فى الاوساط الصناعية حيث سارعت الكثير من المؤسسات والهيئات والمصانع الكبرى الى التعاقد مع المركز واجراء اختبارات المتنوعة بمعامل ادارة الخدمات الفنية بالمركز.

ومن خلال حصول تلك المعامل على الاعتماد وفى اطار سياسة التحديث والتطوير المستمر التى تتبناها ادارة المركز تمت الموافقة على انشاء وحدة خاصة باختبارات الكفاءة الفنية لتكون وحدة متخصصة فى اعداد برامج اختبارات الكفاءة الفنية للتأكد من دقة نتائج الاختبارات الخاصة بالمعامل المختلفة المشاركة فى تلك البرامج واصدار تقارير تبين مدى مطابقة نتائج الاختبارات الخاصة بتلك المعامل للمواصفات الفنية والدولية. وتعد تلك الوحدة اضافة كبيرة لنشاط اعتماد المعامل فى مصر نظرا لوجود عجز شديد فى مقدمى هذه الخدمة فى مصر.

كما يمتلك المركز الكوادر الفنية والادارية المؤهلة للقيام بدور استشارى لمعاونة كافة المؤسسات والهيئات والجامعات التى تطمح فى تطبيق معايير اعتماد المعامل وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة فى مجال اعتماد المعامل وأساليب ضبط الجودة والحسابات الاحصائية وتقديرات اللابقيين فى القياس وكذلك تصميم وتنفيذ البرامج الخاصة بتأهيل المعامل للحصول على الاعتماد.

تعتبر المواصفات القياسية الدولية والاقليمية الخاصة بخواص المنتجات المختلفة هى الدستور والمرجعية بين المنتج والمستهلك ويتوقف جودة المنتج / الخدمة المقدمة للعميل على مدى مطابقة هذا المنتج/الخدمة لاشتراطات ومتطلبات هذه المواصفات القياسية.

وتعد المعامل والمختبرات هى الجهات الفنية المنوط بها تحليل واختبار المنتجات والعينات ودراسة تركيبها وخواصها وتسجيل النتائج الخاصة بها ومطابقتها بالمواصفات المعنية.

ومن ثم يتعين على هذه المعامل اعطاء نتائج وتفسيرات صحيحة وموثقة ودقيقة وموثوق فيها ولن يتأتى ذلك الا بتطبيق هذه المعامل نظم لضمان ضبط جودة الاختبارات والتحليلات الروتينية التى يجريها المعمل.

لذا تسعى الجهات والهيئات والمؤسسات حاليا الى اعتماد معاملها لتحظى باعتراف موثق بكفاءة هذه المعامل وقدرتها على اصدار تقارير معتمدة تحتوى نتائج موثوق فى صحتها.

ويعد تطبيق وتفعيل المواصفة الدولية ايزو 17025 والخاصة بالمتطلبات العامة لكفاءة معامل الاختبار والمعايرة هو المدخل لتطبيق نظام الاعتماد والحصول على الاعتراف الدولى بكفاءة المعمل فنيا واداريا من خلال تطبيق وتفعيل البنود الادارية والفنية الخاصة بالمواصفة المذكورة.

ونظرا لقيام مركز بحوث وتطوير الفلزات بتقديم خدمات الاختبارات والاستشارات الفنية للمجتمع الصناعى والجهات البحثية فى مصر وخارجها وذلك من خلال معامل ادارة الخدمات الفنية بالمركز فقد

حصلت معامل ادارة الخدمات الفنية بالمركز على شهادة الاعتماد الدولى طبقا للمواصفة الدولية ايزو 17025 و الخاصة باعتماد معامل الاختبار والمعايرة لتصبح معامل ادارة الخدمات بالمركز فى مقدمة المعامل البحثية التى تحصل على الاعتماد فى مجالات الاختبارات الكيميائية والفيزيائية والميكانيكية من خلال المجلس الوطنى للاعتماد (ايجاك) وهى الجهة الوحيدة فى مصر المنوط بها تقييم واعتماد المعامل طبقا لمتطلبات المواصفة المذكورة وقد تم الحصول على هذه الشهادة عام 2007 وتم تجديد صلاحية الشهادة عام 2011.

ويعد حصول معامل المركز على الاعتماد تنويجا للمجهود الكبير الذى بذله فريق العمل بادارة الخدمات الفنية وذلك بدعم ادارة المركز فى اعداد المعامل وتزويدها بالبنية التحتية المناسبة وباحداث الاجهزة والمعدات والمواد المرجعية الخاصة باجراء الاختبارات الفنية المختلفة وكذلك اعداد الكوادر الفنية المتخصصة من خلال التدريب الفنى والتقنى داخليا وخارجيا.

وبحصول معامل المركز على الاعتماد اصبحت التقارير الفنية الصادرة عنها معتمدة دوليا ومعترف بها من كافة الجهات المعنية داخليا وخارجيا واصبحت تلك المعامل تضارع افضل المعامل المتخصصة عالميا من حيث جودة ودقة وسرعة اداء الاختبارات والخدمات المقدمة للعميل وقد انعكس ذلك ايجابيا على حجم ونوع العمل بالادارة من خلال زيادة عدد الاختبارات التى تمت بعد الحصول على الاعتماد والتى زادت على ثلاثة اضعاف مثلثتها قبل الحصول على الاعتماد وكذلك ضبط اداء العمل الادارى داخل المعامل مما ادى الى سرعة اجراء الاختبارات وبالتالي زيادة عدد الاختبارات التى يتم اجرائها يوميا..

تعريفات تهمك

علامة الأمان الأوروبية (CE MARK):

وضع علامة CE على منتج هو إعلان الشركة المصنعة أن المنتج يتوافق مع المتطلبات الأساسية للسلامة والصحة الأوروبية ذات الصلة، وسلامة وتشريعات حماية البيئة، والمنوه عنها فى التوجيهات الأوروبية للمنتج

CE Marking is the symbol :

The letters "CE" are the abbreviation of French phrase "Conformité Européene" which literally means "European Conformity".

CE Marking on a product is a manufacturer's declaration that the product complies with the essential requirements of the relevant European health, safety and environmental protection legislation, in practice by many of the so-called [Product Directives.*](#)

أثر ثقافة المستهلك وبيئته علي المواصفات القياسية

كيميائي محمد محمود حويحي
باحث متفرغ

والمستخدمة في بعض البلدان يفسر اختلاف نسب الحديد بين بلد و آخر. ولو أن بلدا صمم شبكة صرفه الصحي لتنتهي مخرجها في الأنهار لوجدناها تعتمد نسب مختلفة لمولوثات بيولوجية وعضوية عن بلد آخر صمم شبكة الصرف الصحي لتصرف في الصحراء علي سبيل المثال. إذا فالبينه والطبيعة الصناعية والتجارية وموارد البلد تؤثر علي المواصفات القياسية المعتمدة فيه.

وكذلك الثقافة والسلوك الأنساني له تأثيره القوي علي المواصفات القياسية من ذلك وعلي سبيل المثال مقياس اللون في إنتاج زيوت الطعام. فمعلوم أن زيت عباد الشمس له درجة أقل للون الأصفر وكلما مر الزيت بمراحل تنقية كلما كانت مرحلة التبييض ناجحة كلما قل درجة اللون الأصفر. نجحت شركة في إنتاج زيت شفاف اللون وصرف علي حملة دعائية في مصر مستغلة قدرتها علي إنتاج زيت عباد الشمس ذا درجة شفافية عالية غير أن ثقافة المستهلك تتجة إلي أن الزيت لونه أصفر داكن فعادت الشركة وقللت من كمية تراب التبييض لترفع بذلك درجة اللون لتستطيع بيع منتج أقل نقاءً!!.

يستطيع الفلاح المصري أن يبيع محصوله لفرع شركة عالمية بمصر لتصنيع منتجاتها لكن لا تستطيع الحكومة المصرية بيع وتصدير المحصول بنفس مواصفاته لنفس الشركة العالمية في بلدان أخرى. فنفس محصول البطاطس الذي يورد لمصانع إنتاج الأغذية يصعب تصديره لبلدان تفرض مواصفات مختلفة كالخواص الفيزيائية والكيميائية الناتجة عن أساليب الزراعة المختلفة.

السطور التالية لا تهدف إلي تقديم معلومة، إنما تطرح مجموعة من الأسئلة للتأور بشأنها حول أثر ثقافة وسلوك المستهلك وبيئته علي المواصفات القياسية المعبر الأساسي عن جودة المنتج ومقياسه. خبراً أطل علينا بعد الثورة مضمونة سعي مصر وبعض الدول الأفريقية لتوحيد المواصفات القياسية لتيسير التبادل التجاري للسلع بين البلدان الأفريقية. الخبر ذاته يطرح أسفساراً، ولماذا تختلف المواصفات القياسية المعتمدة في البلدان؟

المواصفات القياسية من أسمها فهي السمات الأساسية التي تصف منتجاً في حالته القياسية " المرغوبة " فتوافرها يعبر بشكل أو آخر عن اعتماد المنتج كمنتج ذا جودة قياسية. وهذا ما يوضح تحديداً لماذا تختلف المواصفات القياسية بين بلد و آخر فالمستهلك لن يشتري غير منتج يخضع لذوقه الشخصي و المواصفات القياسية بدورها معبراً عن ذوق المستهلك.

فإذاً، هل تختلف الجودة؟! رغم أن المواصفات القياسية معبراً أساسياً عن جودة المنتج غير أن الجودة هي البحث حول كمال ممكن في المنتج لا يختلف حسب ذوق المستهلك و إنما الوصول له - أن أمكن - لا يمكن التخلي عنه ويصبح الخيار للمستهلك في اقتناء المنتج ذو الجودة الأعلى أو الأقل وهنا ما يمكن التعبير عنه باللفظة التجارية المعروفة "الفرز" والدارجة في مجالات الأدوات الكهربائية والألكترونية و بعض مواد البناء الخضراوات والفاكهة .. إلخ، يكون المستهلك عارفاً بجودة المنتج حسب درجة الفرز وعليه اختيارها حسب رغبته الشرائية والتي تتحكم فيها غالباً قدرته المادية. ومع ذلك فالجودة ليست صاحبة السمعة الرديئة لدي المستهلك الأقل قدرة مالية - ويجب ألا تكون - فأحد أهم اشتراطات المواصفات القياسية أن تصل إلي منتج ذا جودة عالية بكلفة أقل ما يزيد حجم التسويق فيحقق الربحية المشجعة للمؤسسة المنتجة. بذلك لا تكون العلاقة طردية بين جودة المنتج وسعره. وبذلك تكون المواصفات القياسية معبراً أساسياً للجودة قابلة للتغير لتلبية رغبة المستهلك المستهدف بما لا يخل معايير الجودة العالية المعتمدة و المنصوص عليها من قبل بعض المنظمات مثل " ISO, WHO, .. etc." و هذا ما يفسر اختلاف المواصفات القياسية بين البلدان رغم سعي الجميع إلي المنتج الأفضل.

من الأمثلة التي توضح ذلك تطبيق المواصفات القياسية للمياه. فالبلدان التي تعتمد علي الانهار غير تلك التي تعتمد علي البحار في إنتاج مياه الشرب. وهذا منطقي لكن من غير المنطقي فهمه للوهلة الأولى أن تختلف المواصفات نفسها لنفس المنتج كأن نجد مثلاً بعض البلدان تسمح بوجود مادة الرصاص في مياه الشرب في حدود معينة رغم أن بعض الدول الأخرى لا تسمح بوجودها أو أن نجد بعضها يسمح بوجود الحديد بنسب متفاوتة بين البلدان. ويفسر ذلك طبيعة البلدان وأختلافها عن بعضها البعض فالبلدان التي تعتمد صناعاتها علي الرصاص لا يمكن أن تخلي مياهها من تلوث بالرصاص في حين أن تواجد الرصاص في مياه البلدان التي لا تستخدم الرصاص في صناعاتها هو دليل خطر. كذلك فإن عنصر الحديد الناتج عن إذابة شبكات تغذية ونقل مياه الشرب

تعريفات تهمك

القدرة على التتبع (Traceability) :

بصفة عامة ، هو المقدرة على تتبع تاريخ أو تطبيق أو موقع الشيء الاعتباري(مثال : المنتجات).

ملحوظة (1) : عند الأخذ في الاعتبار

المنتجات الملموسة أو Hardware

فإن إمكانية التتبع تتعلق بالآتي :

* أصل المواد والأجزاء الداخلة في المنتج المراد تتبعه .

* بيانات كاملة عن مراحل تشغيله ومسئوليات المشاركين في الإنتاج .

* التوزيع وأماكن تواجد المنتج بعد التسليم .

ملحوظة (2) : يمكن أيضاً استخدام إمكانية

التتبع مع الخدمة Service أيضاً

على سبيل المثال لكي نتابع درجة استكمال الخدمة

الجودة وإطلاق القدرات

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

مثل تدريبه على المهارات اللازمة للأضطلاع بالمهام والمسئوليات الإضافية وتمكينه من الإطلاع على المعلومات التي تيسر له إتخاذ القرارات كما انها تتطلب أيضا من الموظف أن يكون لديه المبادرة والثقة في مقدراته على تحمل درجة أعلى من المسؤولية.

وحيث أن جودة عملية إطلاق قدرات وتمكين العاملين تتطلب منحهم تفويضا بممارسة بعض الصلاحيات التي كانت مقصورة حصريا على الإدارة فإن ذلك يتطلب بالضرورة من المديرين أن يقوموا بأداء أدوار جديدة واكتساب معلومات جديدة والإضطلاع بمسئوليات جديدة.

ولا يجب أن يعنى ذلك أن تقوم الإدارة بالتخلي عن كل سلطاتها وأن تفوض جميع صلاحيات إتخاذ القرار وأن تسمح بأن تتم العمليات والإجراءات دون مسائلة ولكن الأمر يتطلب أستثمارا حقيقيا فى الوقت والجهود لتحقيق الثقة المتبادلة وتقييم قدرات الأفراد وإضافة قدرات جديدة لهم والوصول الى إتفاق واضح لتحديد أدوار كافة الكوادر العاملة فى مؤسسة الأعمال.

وعادة ما تتطلب عملية إطلاق قدرات وتمكين العاملين إعادة تنظيم المؤسسة لتقليص مستويات السلم الوظيفى بها بحيث تصبح أكثر قدرة على التركيز على العملاء والعمليات وتغيير صورتها الى شكل المثلث المقلوب فبدلا من المؤسسة التقليدية التي تضع الإدارة على القمة والعملاء فى القاعدة فإنه فى مؤسسة إطلاق قدرات وتمكين العاملين يصبح العملاء على القمة بينما تقوم الإدارة بدور المساندة فى القاعدة.

يتواتر الحديث فى مؤسسات الأعمال عن أهمية إطلاق قدرات وتمكين العاملين

Employees Impowerment وذلك بإتباع أساليب وطرق مختلفة تتمحور كلها حول فكرة توفير الإمكانيات وتفويض السلطات للعاملين بما يمكنهم من إتخاذ القرارات الهامة والصحيحة طبقا للحالات والمواقف المختلفة بحيث يودى تنفيذ هذه الفكرة بطريقة منهجية الى زيادة الإنتاج والجودة والتحسين النوعى لبيئة العمل.

ويختلف مفهوم فكرة إطلاق قدرات وتمكين العاملين من مؤسسة أعمال الى أخرى وفقا للقيم السائدة وأسلوب العمل بكل منها وبالرغم من هذا الإختلاف الظاهرى فى المفاهيم فإن التنفيذ ينحصر فى إتباع إحدى طريقتين:

الطريقة الأولى وهى توسيع نطاق العمل أفقيا (**Job**

Enlargement) ليشمل جانب أكبر من إختصاصات سير العمل ومثال ذلك ان يتم تكليف موظف الشباك بالبنك الذى يتلقى الإيداعات ويصرف الشيكات بأن يتولى أيضا توزيع شيكات المسافرين (**Travelers Checks**) وشهادات الإدخار.

اما الطريقة الثانية فهى إثراء العمل رأسيا (**Job Enrichment**) وذلك بالتوسع فى مسئوليات الموظف ليشمل مسئوليات كان يتم إسنادها الى مستويات أعلى فى السلم الوظيفى ومثال ذلك أن يتم تكليف موظف الشباك بالبنك بالإضافة الى عمله بمساعدة العملاء فى تقديم طلبات القروض وأن يتخذ القرار الخاص بقبول طلب القرض أو رفضه. ويتضح من المثالين السابقين أن جودة إطلاق قدرات وتمكين العاملين يتطلب من المؤسسة توفير بعض الإمكانيات للموظف

بروتكول تعاون

الجمعية المصرية للجودة مع الصندوق الاجتماعي للتنمية

قام المهندس / حسن شعراوي رئيس الجمعية المصرية للجودة بتوقيع مذكرة تفاهم بين الجمعية المصرية للجودة والصندوق الاجتماعي للتنمية لتقرير التعاون وتدعيمه من خلال تولي الصندوق الاجتماعي للتنمية بتقديم الدعم المالي والفني والتكنولوجي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بهدف القضاء على مشكلة البطالة وخلق المزيد من فرص العمل ومساعدة شباب الأعمال المبتدئين علي إنشاء مشروعاتهم بموجب قانون تنمية المنشآت الصغيرة ١٤١ لسنة ٢٠٠٤ وتعمل الجمعية المصرية للجودة علي نشر الوعي وخلق الثقافة الرفيعة في مجال الجودة في المجتمع عن طريق إصدار نشرات دورية ومجلات ومطبوعات علمية والتوعية وتنفيذ برامج التدريب عن المفاهيم المتقدمة لإدارة الجودة بالمنظمات لضمان جودة المنتجات والخدمات من اجل حياة افضل لكل مواطن وترسيخ مفهوم ان المواطن هو حجر الزاوية وتلبية توقعاته هي غاية لا بد من ادراكها .

أنت تسأل ونحن نجيب

مهندس إستشاري أحمد المغازي

السؤال الأول :

صدرت العام الماضي المواصفة القياسية الإرشادية الأيزو 19011/2011 والخاصة بتدقيق نظم الإدارة التي حلت محل المواصفة المرشدة الأيزو 19011/2002 ما هي أهم التعديلات والفروقات الجديدة التي جاءت بها ؟ (الأستاذ محمود جوهر - مصر للطيران وكبير المراجعين لنظم إدارة الجودة)

و- تم إعادة هيكلة الإرشادات لكيفية مراجعة نظام إدارة بشكل أكثر تحديداً في بنودها من البند رقم 4 وحتى البند رقم 7 بما يتماشى مع مفاهيم الإدارة العامة (تخطيط - تنظيم - إعداد - تنفيذ - تقديم التقارير - ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية) .
ز- أوضحت بشكل أكثر تحديداً متطلبات الجدارة للمراجعين (داخلي - خارجي)

ح- أضافت ملحقين جديدين هما الملحق (A) ويوضح بشكل تطبيقي كيفية التدقيق على أكثر من نظام إدارة في نفس الوقت والملحق (B) يوضح إرشادات جديدة للمراجعين لتوضيح كيفية التخطيط والتنفيذ لبرنامج تدقيق (مهما كان نوعه)

السؤال الثاني :

ما هو الفرق بين الاعتماد (accreditation) ومنح الشهادات (Certification) وما هو المقصود بتقييم المطابقة (Conformity Assessment) بشكل عام (د / دينا سيف إستشارية نظم سلامة الغذاء بشركة كايزن مصر) .

لنبدأ أولاً بمفهوم تقييم المطابقة (Conformity Assessment) هو لفظ يطلق علي عمليات التحقق بالدليل الملموس أن المتطلبات الموجودة بالمواصفات الدولية / المحلية (مثال ISO / IEC Standard) قد تم تحقيقها وهذه المواصفات ممكن أن تكون لمنتج ملموس أو غير ملموس (مثال : مواصفة حديد التسليح) أو مواصفة لنظام إدارة (مثل : المواصفة الأيزو 9001 لنظام إدارة الجودة) أو ممكن أن تكون لشخص (مثال : متطلبات الجدارة للحام أو المراجع لنظم الإدارة)

وإجراءات عمليات التحقق ذاتها (Conformity Assessment) لا بد وأن تتم طبقاً لمواصفة / مرشد قياسي دولي (ISO / IEC Standards in conformity Assessment)

ولهذا فإن تقييم المطابقة ممكن أن تغطي واحد أو أكثر من الأنشطة الآتية :

أ- اختبار منتج (ملموس / غير ملموس) للتحقق من مطابقته لمتطلبات أو مواصفات محددة (متطلبات محددة بمواصفة قياسية)

ب- التفريش على عملية للتحقق من أنها تنفذ طبقاً للمواصفات المحددة (المتطلبات المحددة بمواصفة قياسية) مثل عملية إنتاج أوعية الضغط (Pressure vessels)

ج- التفريش على التطبيق لنظم الإدارة مثال : نظام إدارة الجودة للتحقق من مطابقته للمواصفة القياسية المرجعية ISO 9001/2008 وهناك لجنة فنية في هيئة الأيزو مجال عملها هو تقييم المطابقة ويطلق عليها (لجنة الكاسكو CASCO) وهي مسؤولة عن إصدار المواصفات والإرشادات القياسية لإجراءات تقييم المطابقة مثل ISO 17021 / 2011 IEC / وهو يوضح متطلبات تقييم المطابقة لنظم الإدارة مثل (QMS) والإرشادات القياسية ,

رقم (ISO/IEC 17025/2005) والتي توضح متطلبات تقييم المطابقة لعمليات الاختبار والمعايرة والقياس.

منذ أن أصدرت المواصفة المرشدة الأيزو 19011 في سنة 2002 ظهر عدد من المواصفات الدولية الخاصة بنظم الإدارة مثل الأيزو 22000 / 2005 وهي المواصفة الخاصة بنظام إدارة سلامة الغذاء والمواصفة الأيزو 27001/2005 وهي المواصفة الخاصة بنظام إدارة أمن وسرية المعلومات والمواصفة (OHSAS 18001/2007) وهي المواصفة الخاصة بنظام إدارة السلامة والصحة المهنية ومواصفات أخرى كثيرة لنظم إدارة الجودة في المجالات الخاصة مثل صناعة أجزاء السيارات والخدمة الصحية والمعايرة والقياس والاختبارات وإدارة خدمات تقنية المعلومات (ISO / IEC 20000) ونظم إدارة الطاقة (ISO 50001) , وجميع هذه المواصفات تؤكد في متطلباتها على التدقيق الداخلي (Internal Audit) كمطلب أساسي في نظام الإدارة ومن هنا كان الاحتياج لتطوير المواصفة القياسية المرشدة الأيزو 19011 / 2002 والتي كان مجال التطبيق لها يقتصر على نظام إدارة الجودة والبيئة فقط لتشمل التدقيق بشكل عام على أي نظام إداري ومن هنا قامت اللجنة الفنية بهيئة المواصفات الدولية رقم (TC176) بتعديل المواصفة المرشدة القديمة (إصدار 2002) لكي توائم ذلك وكانت أهم ملامح التعديلات هي :

أ- التوضيح بشكل عام لكيفية إدارة برنامج تدقيق لأي نظام إداري مهما كان نوع التدقيق (داخلي - خارجي) (طرف ثاني - طرف ثالث) ومهما كان حجم الشركة المستخدمة للمواصفة (صغيرة - متوسطة - كبيرة) .

ب- تتماشى في إرشاداتها مع الدليل المرشد الذي أصدرته لجنة تقييم المطابقة (CASCO) للجهات المانحة التي تعمل في مجال تقييم مطابقة النظم والمعروفة بالـ (Certification Bodies) وهو الدليل رقم ISO / IEC17021 / 2011 وهو الإصدار المعدل للإصدار 2006 ولذلك تصلح لأن تكون مرجع أيضاً للجهات المانحة (CB) أيضا .

ج- أدخلت مفهوم جديد وهو التدقيق المتكامل Combined Audit نظراً لقيام المنظمات بتطبيق أكثر من نظام إدارة في نفس الوقت (جودة - بيئة - سلامة وصحة مهنية - سلامة الغذاء - ...) . (Integrated Management system)

د- أدخلت مصطلحات جديدة لم تكن في الإصدار 2002 مثل المخاطر (Risk) ووحدت المعاني للمصطلحات القديمة الخاصة بالتدقيق لمنع التعارض بين المصطلحات الموجودة في مواصفات نظم الإدارة المتعددة والمتعلقة بالتدقيق.

هـ - أدخلت مفهوم تقييم المخاطر (Risk Assessment) أثناء عملية التدقيق (سيتم تناول هذا الموضوع بالشرح المفصل في العدد القادم)

أنت تسأل ونحن نجيب

مهندس إستشارى أحمد المغازى

المواصفة ISO9001 هي مواصفة تحدد متطلبات نظام ادارة الجودة لاي مؤسسة تريد ان تضمن استمرارية انتاجها لمنتج / خدمة محققه لمتطلبات العميل والجهات الرقابية والتشريعية .
اما (ISO 15189) تجمع بين العناصر الاساسية للمواصفة (ISO 9001) مع المواصفات الفنية الخاصة بالمعامل الطبية .
والمواصفة (ISO 15189)تضم متطلبات الاعتماد الخاصة بنظام ادارة الجودة مع نظام تقييم كفاءة وتنافسية المعامل.

مواصفة ISO 9001	مواصفة الاعتماد ISO15189
تناسب العملاء بشكل عام وتستخدم بشكل عام فى الصناعة و الخدمات	مصممة خصيصا للمعامل الطبية
تعطى الثقة فى كفاءة وفاعلية نظام ادارة الجودة فى المؤسسة.	تضم عناصر نظام ادارة الجودة بالإضافة الى العناصر الفنية الخاصة بجودة وتنافسية المعامل الطبية والتي تؤمن نتائج موثوق بها ودقيقة

فى وسع اى معمل قد حصل مسبقا على الشهادة الخاصة ب نظام الازو 9001 الاحتفاظ بها بجانب الاعتماد الخاص ب ISO 15189 بشرط الالتزام بكافة متطلبات المواصفتين.

وماهى العلاقة بين ISO15189 و ISO/IEC 17025

برنامج الاعتماد ISO 15189 هى النسخة الخاصة بالمعامل الطبية من المواصفة ISO 17025.

تعريفات تهمك

(Just in time) JIT

نظام تم تصميمه وتطويره بواسطة شركة تويوتا يعتمد على التخطيط الرائع لتدفق الإحتياج لحظة الحاجة له ، وكان الهدف منه الحصول على أعلى مستوى من الجودة وأفضل تكلفة تشغيل وأفضل إشتراطات للتسليم (وقت- كمية) مما يحقق الرضا الكامل للعميل ، ولهذا النظام تسميات مختلفة منها نظام إنتاج تويوتا ونظام الإنتاج الرشيق (Lean production System) أو نظام كانبان (Kanaban System)

وعملية تقييم المطابقة يمكن أن تقوم بها جهات متعددة ويتم تقسيمها إلى :

تقييم مطابقة الطرف الأول (First Party) :

وهي ما يطلق عليه (Self declaration) وهي أن تقوم المنظمة بالتحقق بذاتها من المطابقة للمنتج / العملية / للنظام / للأفراد لمتطلبات قياسية محددة .

تقييم مطابقة الطرف الثاني (Second Party) :

وهي ما تسمى بتقييم المطابقة بواسطة العملاء على الموردين للتحقق من مطابقة المنتج / العملية / النظام / الأفراد لمتطلبات قياسية محددة .
تقييم مطابقة الطرف الثالث (3 rd party) :

وهو ما يطلق عليها (Certification) يقوم بتقييم المطابقة طرف مستقل ومحترف ويطلق عليه الطرف الثالث ولا بد من أن يكون معتمداً Accredited لكي يجاز له أو يسمح له القيام بذلك أما الفرق بين (Accreditation) الإعتماد و الـ

(Certification) منح الشهادات فيتضح من الأتى :

أن الإعتماد هو عملية تقييم مطابقة تقوم بها هيئات مستقلة تسمى جهات الإعتماد ولكل بلد فى العالم له تمثيل ضمن أعضاء اللجان الفنية المختصة بالجودة والبيئة فى هيئة المواصفات القياسية العالمية (ISO) الحق فى إنشاء " جهة اعتماد " واحدة مثال لذلك مجلس الإعتماد المصرى (EGAC) و جهات الاعتماد (Accreditation Bodies) لها حق التدقيق على والاعتماد للجهات التى ترغب فى العمل فى مجال منح شهادات المطابقة (Certification) وإصدار الشهادات الخاصة بمستوى الكفاءة والتأهيل طبقاً للدليل الإرشادي الصادرة من الهيئة العالمية للتوحيد القياسى ISO/IEC Guide 17021

وعلامة الاعتماد التى تمنح للجهات المانحة تعطى الحق فى إصدار الشهادات المعتمدة دولياً.

ومن أهم جهات الاعتماد المجلس البريطانى للاعتماد (UKAS) كما توجد جهات أخرى أهمها :

- 1- مجلس الاعتماد بالولايات المتحدة الأمريكية (RAB) .
- 2- مجلس الاعتماد لاستراليا ونيوزلندا (JAS – ANZ) .
- مجلس الاعتماد الهولندى البلجيكي – (RVA) ..

السؤال الثالث :

أريد أن أتعرف على ملامح المواصفة القياسية لإعتماد المختبرات الطبية ISO 15189 ؟ (دكتورة أسماء العش أستاذة التحاليل

الطبية بكلية الطب جامعة الزقازيق)

أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية المرشد القياسى الازو ISO 15189 سنة 2011 لتقدم الدليل المرشد للإعتماد للمختبرات الطبية لإظهار مدى مقدرتها على أن تقوم بعملية التحليل وإصدار التقارير والشهادات الدالة على ذلك ويعتمد ذلك على تقييم جودة الاختبارات التى تتم فى المختبر وجداره العنصر البشرى القائم بهذه العمليات بالمختبرات الطبية.

وماهى الاختلافات بين المواصفة (ISO15189/2011) و (ISO9001/2008)؟

تهنئة الجمعية المصرية للجودة

تهنئ الجمعية المصرية للجودة

- السيد المهندس / زكريا الجوهري أمين صندوق الجمعية بتعيينه
رئيس مجلس ادارة الجمعية المصرية لخبراء التقييم العقاري .
السيد المهندس / جمال حسان عضو مجلس ادارة الجمعية بتعيينه
رئيس مجلس ادارة شركة صيانكو .
السيد المهندس/ عز الدين الحمزاوي أمين عام الجمعية بتعيينه
عضو مجلس ادارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة .
السيد المهندس/ اسامة المليجي العضو الفخري لمجلس ادارة الجمعية بتعيينه
عضو مجلس ادارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة .
السيد المهندس / مدحت فهمي عضو مجلس ادارة الجمعية بتعيينه
مدير ادارة مركزية بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة .
السيدة المهندسة / ايزيس ثابت عضو مجلس ادارة الجمعية لتعيينها
مدير عام بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة .

الكاريكاتير والجودة



Sequence to Lean Implementation

Dr. Mohamed Aly Khalil

Lean is a body of knowledge and tools organizations use to remove all non--value-added from their processes such as moving, counting, inspection, and storing. It focuses on maximizing process velocity by providing tools for analyzing process flow and delay times at each activity in a process, which leads to improve cash flow, minimize downtime, improve productivity, and increase customer satisfaction.

Lean as a system has its own principles like quality management, these principles as shown in figure (1) are as follow:

1-**Value**: Act on what is important to the customer of the process

2-**Value Stream**: Understand which steps in the process add value & which do not.

3-**Flow**: Keep the work moving at all times and eliminate waste that creates delay.

4-**Pull**: Avoid making more or ordering more you do not have to, according to the customer demand.

5- **Strive For Perfection**: There is no optimum level of performance, just continuously follow improvements.

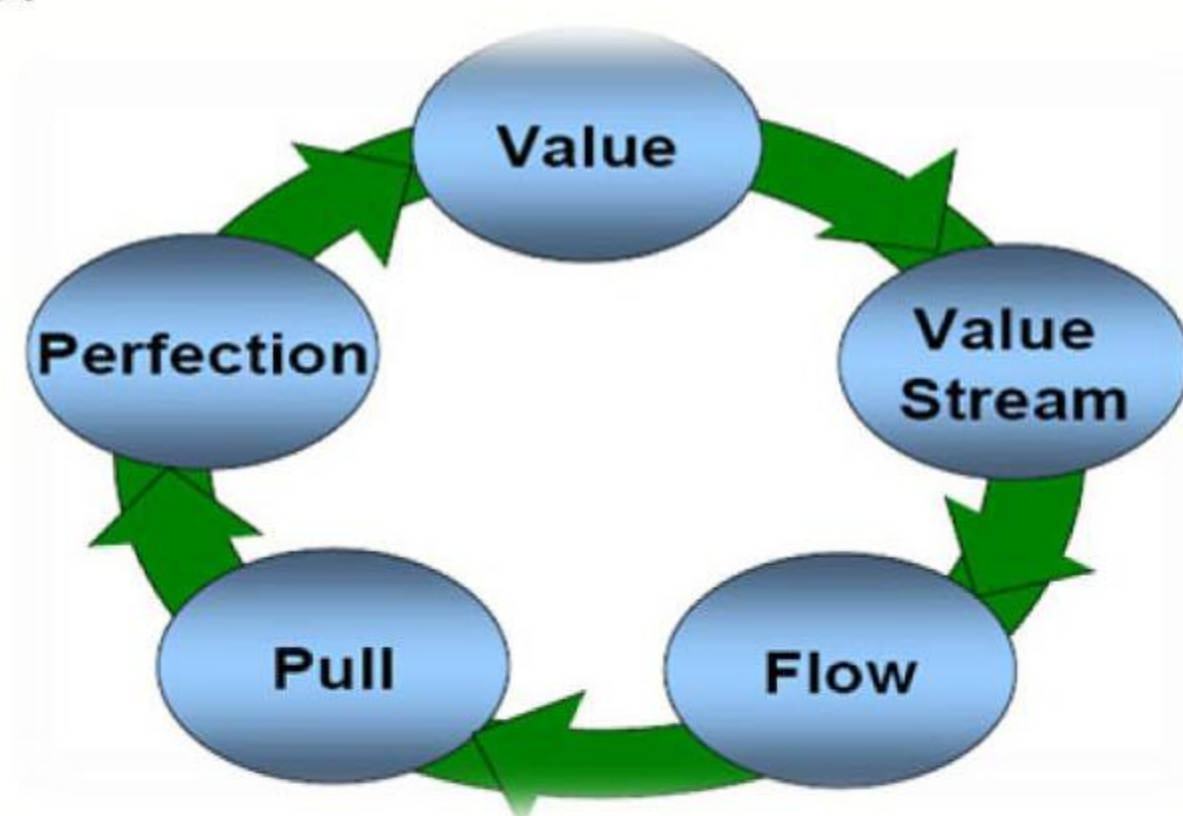


Figure (1)

And in order to implement the lean tools in an organization, the lean team must understand the sequence to lean implementation because it allows the lean team to systematically identify, analyze, and determine the most effective lean tool to be used at the appropriate time, and provides a structural approach in the implementation of lean tools to ensure a greater chance that improvements will be sustained in terms of the lean implementation sequence of demand, flow, and leveling. This sequence will be the foundation on which the lean team shall build the future state value stream map.

The Demand means understanding the customer demand for our products including quality

characteristics, lead-time, and price. In order the understand the customer demand the lean team must answer the following questions

What is the customer demand? In other words, what is the takt time?

Are we overproducing, underpricing, or meeting demand?

Can we meet the takt time (pitch) with our current production capabilities?

Do we need buffer stock? Where? How much?

Do we need safety stock? Where? How much?

Will we ship finished goods right after the final station or use a finished goods supermarket?

What lean tools will we use to improve our ability to fulfill customer orders?

The Flow means both the internal and external customers receive the right product at the right time in the right quantity. In order to accomplish the right flow the lean team must answer the following questions

Where can we apply continuous flow?

What level of flow is needed? One piece? small lot?

What type of cell design will accommodate our flow?

How will we control the upstream production? In process supermarket? Kanban?

What lean tools will we use to achieve the continuous flow? Quick changeovers?

The Leveling means distributing the work evenly by volume and variety to reduce the inventory and Work in Process. In order to accomplish the right distribution the lean team must answer the following questions

What are the minimum lot sizes or days or inventory the system maintains?

What type of kanban card will we use?

How will kanban be distributed and moved?

Where in the process will we schedule production requirements?

Will we use Heijunka box?

What will be the runner route?

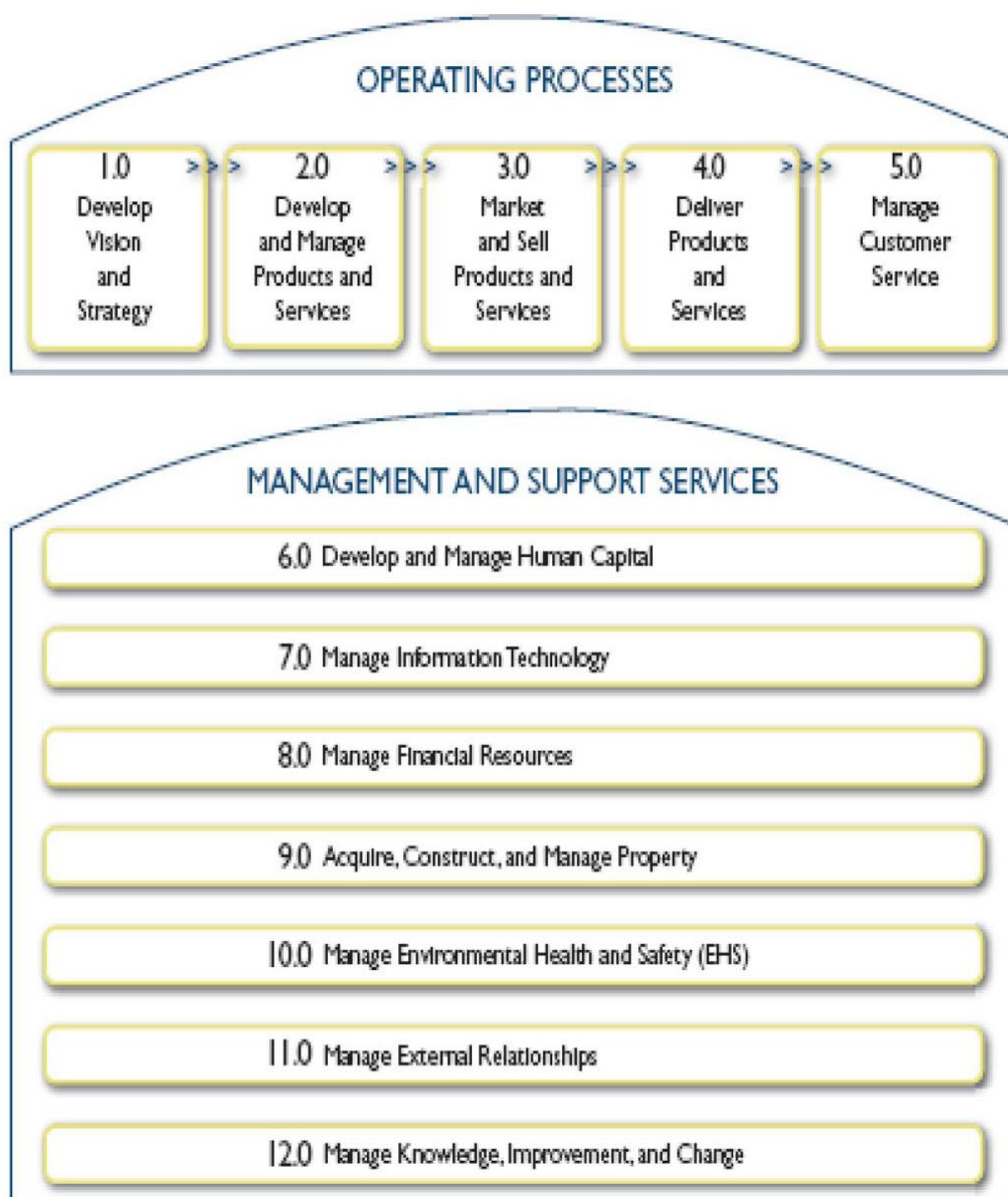
Moreover, after answering all the above questions the team will be able to identify the problems, determine targets, study the impact of the improvement, and make appropriate adjustments.

Process Classification Framework

Eng. Tarek Adel
ASQ CQM/OE, TQM Diploma

The Framework for process Improvement

Experience shows that the potential of benchmarking to drive dramatic improvement lies squarely in making out-of-the-box comparisons and searching for insights not typically found within intra-industry paradigms. To enable this beneficial benchmarking, the following –brief – model allows organizations to see their business process from a cross-industry viewpoint, which had been experienced more than 15 years of creative use by thousands of organizations worldwide. **Here we present the summarized version (Main Points) of this model.**



Develop Vision & Strategy through:

- Assess the external environment
- Develop Business Strategy.
- Manage strategic initiatives

Develop and Manage Products and Services:

- Manage product and service portfolio.
- Develop products and services (design, build, ...etc)

Market and Sell Products:

- Understand markets, customers, and capabilities.

- Develop marketing strategy.

- Develop sales strategy.

- Develop and manage marketing plans.

- Develop and manage sales plans.

Deliver Products and Services:

- Plan and acquire necessary resources (supply chain planning).

- Procure materials and services.

- Produce / Manufacture / Deliver Product.

- Deliver Service to customer.

- Manage Logistics and warehousing.

Manage Customer Service:

- Develop customer care / customer service strategy.

- Plan and manage customer service operations.

- Measure and evaluate customer service operations.

Develop and Manage Human Capital

- Develop and manage human resources (HR) planning, policies, and strategies.

- Recruit, source, and select employees.

- Develop and counsel employees.

- Reward and retain employees.

- Redeploy and retire employees.

- Manage employee information.

Manage Information Technology

- Manage the business of information technology.

- Develop and manage IT customer relationships.

- Manage business resiliency and risk.

- Manage enterprise information.

- Develop and maintain information technology solutions.

- Develop information technology solution.

- Deliver and support information technology services.

- Manage IT knowledge.

Manage Financial Resources:

- Perform planning and management accounting.

- Perform revenue accounting.

- Perform general accounting and reporting.

- Manage fixed –asset project accounting.

Process Classification Framework

Eng. Tarek Adel
ASQ CQM/OE, TQM Diploma

Process payroll.
Process accounts payable and expense reimbursements.
Manage treasury operations.
Manage internal controls.
Manage taxes.
Manage international funds / consolidations.

Acquire, Construct, and Manage property:

Design and construct / acquire nonproductive assets.
Maintain nonproductive assets.
Obtain, install, and plan maintenance for productive assets.
Dispose of productive and nonproductive assets.
Manage physical risk.

Manage Environmental Health and Safety

Determine environmental health and safety Impacts.
Develop and execute environmental health and safety program.
Train & Educate employees.
Monitor and manage environmental health and safety management program.
Ensure compliance with regulations.
Manage remediation efforts.

Manage External Relationships:

Build investor relationships.
Manage governmental and industry relationships.
Manage relations with board of directors.
Manage legal and ethical issues.
Manage public relations program.

Manage knowledge, Improvement, and change:

Create and manage organizational performance strategy.
Benchmark performance.
Develop enterprise-wide knowledge management capability.
Manage change.

RIGHTS AND PERMISSIONS

ALL RIGHTS RESERVED. APQC encourages the wide distribution, discussion, and use of the PCF for classifying and defining processes.

APQC grants permission for use and adaptation of the PCF for Internal use. For external use, APQC grants permission for publication, distribution, and use, provided

that proper copyright acknowledgment is made to APQC. No modifications to the look or content Should be made in external venues.

We can discuss the detailed model in later volumes ISA.

New ISO standard to help protect people against sun damage to the skin



A new ISO standard will help laboratories and the cosmetics industry to measure the UVA performance of sunscreen products and will contribute to better protection for people against the harmful rays of the sun

ISO 24443:2012, Determination of sunscreen UVA photo protection in vitro, gives specifications for an *in vitro* procedure to characterize the UVA protection of sunscreen products in accordance with a methodology defined in the standard. It is widely accepted that overexposure to the rays of the sun can have harmful effects on the skin. In 2006, the World Health Organization (WHO) published the report, "Solar ultraviolet radiation: Global burden of disease from solar ultraviolet radiation", that estimates that up to 60 000 deaths a year worldwide are caused by too much exposure to ultraviolet radiation

مواصفة قياسية دولية جديدة (ISO24443:2012) تساعد المختبرات وصناعة مستحضرات التجميل لقياس أداء منتجات الوقاية للبشرة من الشمس ، وسيسهم في توفير حماية أفضل للسكان ضد أشعة الشمس الضارة

The Foundation for Success

Dr / Hassan Mostafa Mohamed

QA Manager, ASQ CMQ-OE, IRCA LEAD Auditor QMS/EMS,
GMP trainer and consultant, ISO trainer, consultant and expert

An enthusiastic attitude is the foundation for: Success, Happiness and Personal growth.

Dale Carnegie once wrote: "We are living today, do the best today"

"Let the wind blow through the enthusiasm of yourself"

"He saw that both wealth and fame do not make people happy"

Instead, he found; a "Happiness is dependent on (other than in good health) just one thing: that is your thoughts.

If we can control our thinking, then we will be able to solve all problems in our lives. "An enthusiastic attitude is the basis for personal satisfaction".

This attitude brings us to the positive thoughts and actions.

Enthusiastic attitude creates a positive desire to improve the quality of our relationships with others; We include more open to new ideas, and even improve the quality of our health.

Exhaustion we often are not caused by our jobs, but by anxiety, frustration and resentment [dislike, anger] us.

The enthusiasm in our life sparks [flash] in us the power to change our lives.

We focus on today, and then we will retain [hold] the power.

The enthusiasm in this life also helps us to:

Take advantage of our ability to let go of past regrets and worries about the future.

The past has passed and cannot be changed.

We can influence the future by way of approaching the opportunities that arise today in a positive manner and enthusiasm.

When our thoughts are encouraged by the enthusiasm, we will find an unlimited power to develop our potential is unique, whether it is in the business world, sports, social life or family.

If this enthusiasm is maintained over time guilt, fear, and anxiety will be replaced by confidence and optimism.

Happiness does not depend on your attitude, or in what you have; Happiness depends entirely on what you think; Therefore,

Happiness depends entirely on:

What you think; Therefore, Start each day by thinking of the things that we're grateful.

Our future is very depends in our thoughts today.

Think about the things that give hope, faith and love, and success.

Someone who may not have high intelligence inherited [resent at birth] from ancestors [family], will be able to succeed if can develop a high enthusiasm in his life.

Enthusiasm is pure and heartfelt is one of the factors of success in almost any business.

Charles Scwab:

(Someone who paid one million dollars per year) once said that the secret of success is enthusiasm.

He stated that:

One can succeed in anything in which he has unlimited enthusiasm.

Enthusiasm is the secret of success is rarely known. Real difference between those who succeed and who failure usually not so large or flashy.

But if there are two almost equal in all things, then he is enthusiastic about superior [better].

People with the ability mediocre [average] but has the enthusiasm often exceeds those with great ability, but without enthusiasm.

Companies that the employees are always put forward the received IQ testing in knowing the ability of employees and whether feasible or not acceptable in the company.

But these tests have one major weakness:

The test cannot measure emotional urge [advocate, Support] of someone.

Based on IQ tests, one with a low value is usually considered suitable for rough work, while people with high IQs are considered a guarantee of success. Many people with low IQs suddenly 'burned' by an idea or a new job.

The things that give them 'emotional impulse' that brought them to success and many people with high IQs fail miserably [sadly].

William Lyon Phelps, one of the most popular lecturers in history at Yale University, said the same thing.

The Foundation for Success

Dr / Hassan Mostafa Mohamed

QA Manager, ASQ CMQ-OE, IRCA LEAD Auditor QMS/EMS,
GMP trainer and consultant, ISO trainer, consultant and expert

Professor Phelps even wrote a book entitled The Excitement of Teaching. In the book; he said:

"For me, teaching is more than just art or work.

Teaching is a passion [excitement] to me. I like to teach as a painter like paint, like a good singer to sing, like a poet loves to write.

Before I got out of bed in the morning, I thought with pleasure of my first class. "

One of the main keys to success in life is:

The **ability** to:

- Maintain one's interest to work every day,
- Have an enthusiasm that never-ending,
- Look at important every day.

Two people work together to have a similar job. One works with half-hearted, as bored with his job and was pleased when the hour ended.

Others are working with enthusiasm, seeing his work interesting, find new adventure every day.

"Now, who you think will produce better work?"

"Who will precede his friend to go?"

Thomas A. Edison said,

"When someone dies, if he/she can pass enthusiasm to his/her children, he/she has provided a legacy that is priceless."

Experience proves the truth of that statement.

Enthusiasm worth more than wealth, because:

The enthusiasm will generate wealth.

Not only wealth but the spirit lives.

If you have it, you have a priceless treasure.

Appreciate the treasure.

Thanks, Hassan Mostafa, QA Mgr, ASQ CMQ/OE USA, IRCA Lead Auditor QMS/EMS

دعوة للانضمام لاسرة الجمعية المصرية للجودة

الحصول على مساحة إعلانية مخفضة بالمجلة العلمية المتخصصة الخاصة بالجمعية وإعلانات مجانية على موقع الجمعية على الانترنت .
العمل على استكمال منظومة وسلسلة القياس والمعايرة بالشركة .
العمل على استفادة الشركة ببحوث الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) والمنظمة الأوروبية للجودة (EOQ) .
تخفيض 20% على الدورات التي تنظمها الجمعية .
إتاحة النشرات والمجلات والدوريات الخاصة بالجودة التي تصدرها الجمعية أو التي تحصل عليها من جهات أخرى .
أولوية الحصول على المنح التدريبية التي تحصل عليها الجمعية من الهيئات الوطنية والعالمية .

الاشتراكات السنوية

أولا / اشتراكات الافراد :

* عضو عامل : 50 جنية

* عضو منتسب : 25 جنية

* عضو غير مصري : 200 جنية

ثانيا / اشتراكات الشركات :

* العضوية المغنوية : 1000 جنية

تدعو الجمعية المصرية للجودة جميع الأفراد والمؤسسات المهتمة بمجالات الجودة والبيئة والصحة المهنية الاشتراك بعضوية الجمعية المصرية للجودة والتمتع بمميزات العضوية التي تقدمها الجمعية المصرية للجودة للأعضاء العاملين والعضويات المغنوية للهيئات والشركات والمصانع .
مميزات العضوية العاملة (للأفراد)
يمنح العضو خصم 20 % من تكلفة الدورات والمؤتمرات التي تنظمها الجمعية .
يمنح العضو خصم 40 % من تكلفة الندوات التي تنظمها الجمعية (الثلاثاء الأخير من كل شهر)
حضور المنح المجانية التي تنظمها الجمعية
الإطلاع على أحدث الكتب والمجلات العلمية بمكتبة الجمعية
الحصول على المجلة التي تصدرها الجمعية كل 3 شهور مجاناً
يمكن الحصول على فرص العمل التي تتاح للأعضاء الجمعية بالداخل أو بإحدى الدول العربية
مميزات العضوية المغنوية (الهيئات والشركات والمصانع)
المشاركة في نشر وعي الجودة والحفاظ على البيئة من خلال الاشتراك في عضوية اللجان المختلفة للجمعية .
حضور عدد من المتدربين يتم اختيارهم بواسطة إدارة الشركة العضو مجاناً لندوات الجمعية المختلفة .
تقديم المساعدات الاستشارية لحصول الشركة على شهادات الجودة المختلفة من جهات الاعتماد العالمية .

البرنامج التدريبي للجمعية المصرية للجودة خلال الفترة من شهر أغسطس حتى شهر أكتوبر ٢٠١٢

م / سعيد محمد هلب
المدير التنفيذي للجمعية المصرية للجودة

م	البرنامج	توقيت الدورة	مدة الدورة	تكلفة حضور الفرد
1	Risk Management إدارة المخاطر	5 الي 2012/8/8	4 أيام	1000 ج
2	رصد وقياس درجة رضا العميل	12 الي 2012/8/15	4 أيام	900 ج
3	برنامج التوعية والتطبيق لنظام الادارة المتكاملة ISO9001-ISO14001-OHSAS18001	26 الي 2012/8/29	4 أيام	1000 ج
4	إنشاء وتطبيق و مراجعة إدارة امن و سرية المعلومات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO27001	2 الي 2012/9/5	4 أيام	1200 ج
5	إنشاء وتطبيق نظم ادارة الجودة ISO9001/2008	9 الي 2012/9/12	4 أيام	900 ج
6	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الطاقة ISO50001/2011	9 الي 2012/9/12 مساءً	4 أيام	1000 ج
7	6 Sigma سيجم 6	16 الي 2012/9/19 مساءً	4 أيام	1200 ج
8	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة لصناعة السيارات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO/TS 16949/2009	23 الي 2012/9/26	4 أيام	900 ج
9	التأهيل لمراجع داخلي لنظم ادارة الجودة ISO9001/2008	2012/9/30 الي 2012/10/3	4 أيام	1000 ج
10	التأهيل لمراجع داخلي لنظم ادارة السلامة والصحة المهنية OHSAS18001	2012/ 10 /7 الي 2012/10/10	4 أيام	1000 ج
11	المراجعة الداخلية للمعامل المعتمدة طبقاً للمواصفة القياسية ISO/IEC 17025/2005	14 الي 2012/10/17	4 أيام	1000 ج
12	Lean Management الإدارة الرشيقة	21 الي 2012/10/24 مساءً	4 أيام	1200 ج

- يبدأ التدريب الساعة 9.00 صباحاً ويستمر حتى الساعة 3.00 مساءً يتخللها راحة لتناول المشروبات ووجبة خفيفة .
- الشهادات المحلية يمكن اعتمادها من جهة اعتماد دولية بمصروفات 100 ج علاوة على تكلفة الفرد
- يتم خصم 20 % من تكلفة الحضور للأعضاء المعنويين (الشركات) وأعضاء العاملين بالجمعية
- تعقد الدورات بمقر الجمعية المصرية للجودة الكائن في 12 عمارات العبور طريق سالم - مصر الجديدة - الدور الثامن



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

الاعضاء المعنويون

م	اسم الشركة / الهيئة	العنوان	التليفون	الفاكس
1	شركة حلوان للصناعات الهندسية	عين حلوان - القاهرة	25552401	25552394
2	شركة بنها للصناعات الإلكترونية	35 ش منصور باب اللوق	27900056	27900056
3	شركة AJA	ابراج الامل لضباط الشرطة برج 102 الدور الخامس شقة 53 المعادي الجديدة	27009114	27009114
4	مصنع 200 الحربي	المنطقة الصناعية - أبو زعبل - القليوبية ص ب 5952 هليوبلس غرب القاهرة	22818045	22818043
5	الشركة العربية لتطوير نظم الادارة - كايزن مصر	7 عمارات العبور طريق صلاح سالم مصر الجديدة	24030546	24030546
6	شركة باقاريا مصر	9 نجيب ريحاني من عماد الدين وسط البلد	25910050	25913762
7	شركة توف رينالد TUV	6ش واحد المعادي السرايات المدخل التاني المعادي	23589352	23589352
8	شركة ABB	7ش الدكتور محمد كامل حسين النزهة الجديدة خلف السندباد	26251300 19290 خط ساخن	26222625
9	شركة باكين للبويات	1ش المصانع الاميرية	22825224	22844473
10	شركة السويدي للكابلات	العاشر من رمضان - المنطقة الصناعية الثالثة (A3)	411350/015	411366/015
11	شركة مصر للصيانة	القاهرة الجديدة - مركز المدينة الاداري - ش 90	26189999	26189888
12	الشركة العربية البريطانية ABD	الكيلو 4.5 طريق السويس	22692701	22688726
13	مصنع الالكترونيات (الهيئة العربية للتصنيع)	الكيلو 4.5 طريق السويس بوابة رقم 3 داخل مصنع صقر	22692479	22692480
14	الشركة المصرية لصيانة الاجهزة (صيانكو)	4 بلوك 23 منطقة التاسعة م. نصر بجوار سوق السيارات	24709011	24709001
15	الهيئة القومية للرقابة والبحوث الدوائية	51 ش وزارة الزراعة - جيزة	374848988	33379445
16	الشركة المصرية البريطانية للكيمياويات والمواد المساعدة	6 أكتوبر المنطقة الصناعية الثانية بجوار يونيفرسال	38331682	38333026
17	الشركة المصرية للاغذية بسكو مصر	32 شارع السواح - الاميرية - القاهرة	22866600	22844132
18	معامل كايرو لاب - للتحاليل الطبية	4 ش شهاب المهندسين الجيزة	37612773	37612773
19	شركة إنترتك إيجيبب لخدمات مراقبة الجودة	عمارة رقم 9 بلوك 11011 الحي الأول - مدينة العبور	44796611	44796611
20	مركز بحوث وتطوير الفلزات	حلوان - التبين - ش الفلزات	25010640	25010639
21	شركة ايجترا فون	7ش الشهداء ابراهيم سالم كلية البنات مصر الجديدة	24174921 122 خط ساخن	24151197
22	الشركة العربية للاغذية " جروبي "	46 ش عبد الخالق ثروت	23911949	23911946
23	شركة وسط الدلتا لانتاج الكهرباء	محافظة الدقهلية/ طلخا/ طريق السماد والكهرباء/ مبني التحكيم	050/2524149	050/2524369
24	شركة التراميد سيرف	12 عمارات رامو مدينة نصر القاهرة	24149895	24149895
25	شركة النظم والجودة الشاملة (توتال)	16 ب حدائق العبور - صلاح سالم - مصر الجديدة - القاهرة	22606876	22606876
26	الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم	167 امتداد رمسيس 2 شقة 32 مدينة نصر	22622520	22629119

QOM

Quality Magazine



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

١٢ عمارات العبور - صلاح سالم - الدور الثامن

تيلفاكس: ٢٤٠٣٠٥٠٣

website www.esq-eg.org

E-mail : info@esq-eg.org