

Quality



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

الجودة

دورية متخصصة مجانية تصدر عن الجمعية المصرية للجودة وتوزع على اعضائها لنشر مفهوم الجودة في السلع والمنتجات والخدمات والدعوة لبيئه نظيفه

العدد السابع والعشرون أكتوبر ٢٠١٤

أين الأيزو ٩٠٠١ من تحسين مستوى جودة أداء الخدمات الحكومية؟



إجازة استمرار صلاحية شهادة ISO 9001 للجمعية المصرية للجودة

المظاهرات الخضراء ... أسلوب التظاهر السلمى الأخضر الآن في أوروبا

الانتخابات الخضراء ... والمواصفة الجديدة الأيزو الخاصة بالانتخابات

السلامة والصحة المهنية في المختبرات الطبية طبقا للمواصفة الدولية ISO 15190

كيفية التسجيل فى السجل الدولى للمراجعين الإركا (IRCA)

محتويات العدد

٣	م / حسن شعراوي	إفتتاحية العدد أهمية الجودة فى الصناعات الدوائية
٤	د/ حسن عبد المجيد رئيس مجلس ادارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة	شخصية العدد
٥	م / محمد تيمور	السلامة والصحة المهنية في المعامل
٦	م/ عز الدين الحمزاوي	نشر ثقافة المسئولية المجتمعية
٧	م / أحمد المغازي	أخبار تهمــك
٩	م/ مدحت فهمي صالح	الأساليب الإحصائية في الضبط الإحصائي للجودة والعمليات (استكمال)
١٠	م . عاصم جودت جمال الدين	أضواء على تطبيق متطلبات المواصفة القياسية ISO- 9001:2008
١١	م . محمود عبد العزيز الجد	تقييم أداء المعامل وفقا لنتائج إختبارات الكفاءة الفنية
١٢	م . عادل عبد الشكور	دور قطاع الصناعة فى تطوير التعليم التكنولوجي
١٣	م . أشرف صبري منصور	أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى تسويق المنتجات / الخدمات
١٤	د . إبراهيم محمد عبد الفتاح	مفهوم الإعتماد المدرسي
١٥	م . أحمد المغازي	أنت تســأل ونحن نجيب
١٧	م . محمد عبد الحفيظ غزالي	كيف تؤهل الشركات نفسها للتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 9001-2008
١٨	د . أدهم زكريا	TQM – From Product Quality to Business Excellence
١٩	د . م عبد الرؤوف حسن محمود	ISO 27001 /2013 changes
٢٠	د . هناء عبد الله	A learning Organization : The key to improve Quality of output at all levels
٢١	م.هيثم محمد علي	New Standard ISO 9001:2015 (Quality Management System)



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

رئيس مجلس إدارة الجمعية

مهندس إستشاري
حسن شعراوي

نائب رئيس مجلس الإدارة

والمشرف على المجلة

مهندس إستشاري
محمد تيمور

رئيس التحرير

مهندس إستشاري
زكريا الجوهري

أسرة التحرير

مهندس
أحمد المغازي
مهندس

مدحت فهمي
م.إيزيس ثابِت

م . أسماء الجوهري

فريق المراجعة

مهندس إستشاري
عز الدين الحمزاوي

د . م محمد سعد

م . سعيد هلب

تصميم وطباعة

سمارت تاتش 01006640527

إفتتاحية العدد

مهندس إستشارى / حسن شعراوي
رئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

أهمية الجودة فى الصناعات الدوائية

وتؤهل هذه الدراسات (Pharmacy Quality Control) للعمل فى أى من المجالات الآتية:

أخصائى معامل للعمل فى مجال تحليل الخامات والمنتجات الكيميائية لإختبار مدى مطابقتها لمواصفات الجودة المطلوبة فى مراحل الإنتاج المختلفة أو التخصص فى تطوير المنتجات الجديدة والطرق المستحدثة لإختبار وتأكيد الجودة.

أخصائى مواصفات للعمل فى مجال ضمان تطابق المنتجات الدوائية مع المواصفات المطلوبة وذلك بتقديم مقترحات للوائح ومعايير المطابقة أو تقييم مدى مطابقة المنتجات وتشمل مجالات العمل للإخصائى كل من شركات الأدوية والمكاتب الإستشارية المتخصصة فى هذا المجال بالإضافة الى هيئات المواصفات الدولية والمحلية.

مراجع جودة ويختص بمراقبة مدى التزام شركة الأدوية باتباع السياسات والإجراءات والبروتوكولات الخاصة بضبط وضمان الجودة ويمكن للأخصائى إما العمل كمراجع داخلى بإحدى شركات الأدوية أو كمراجع خارجى بإحدى شركات المراجعة المتخصصة.

والخلاصة أنه بالرغم من أهمية قيام شركات الأدوية بإبتكار وإستحداث وتطوير أدوية جديدة تهدف إلى تحسين وزيادة فعالية الخدمة الطبية المتاحة للمواطنين إلا أن ذلك لا يكتمل إلا بتكاتف وتعاون الباحثين والمطورين مع أخصائى الجودة لتحقيق ضبط وضمان جودة المنتجات الدوائية.

يعتبر ضبط الجودة من أهم مقومات النجاح فى قطاع الأعمال ولكنه يكتسب أهمية خاصة فى الصناعات الدوائية لما تمثله هذه الصناعة الحيوية من أهمية فى الحفاظ على الصحة و ضمان جودة الحياة لكافة فئات وأطياف المجتمع.

ومن المؤكد أنه من أهم أنشطة المؤسسات الإنتاجية إختبار المنتجات للتأكد من صلاحيتها قبل شحنها إلى العملاء أما فيما يخص المؤسسات الخدمية فعادة ما يتم إستطلاع آراء عملائها لتقييم مدى رضائهم عن الخدمات التى تؤدى إليهم وكذلك عن آرائهم فى أسلوب أداء موظفي المؤسسة لعملهم.

وعموما قد ينتج عن شكاوى العملاء قيام المؤسسة الإنتاجية بإجراء بعض التغييرات فى العملية الإنتاجية أو إعادة تدريب بعض العاملين ولكن فى بعض الصناعات الحيوية التى قد تؤدى بعض العيوب الإنتاجية فيها إلى نتائج شديدة الخطورة مثل الصناعات الطبية وبالأخص الصناعات الدوائية يصبح ضبط الإنتاج فيها نشاطا ذو أهمية خاصة.

لذلك فقد بدأت بعض الجامعات فى الولايات المتحدة ودول الإتحاد الأوروبى فى تقديم دراسات خاصة بضمان جودة المنتجات الدوائية وتجمع هذه الدراسات بين المحاضرات النظرية والخبرات العملية مع التركيز على إستخدام أحدث الأساليب التكنولوجية فى تصنيع وإختبار المنتجات الدوائية بإشراف أساتذة ذوى خبرة عملية فى مجالاتهم التى تشمل الصناعات الدوائية (Pharmaceutical Industries) والبيولوجية (Biopharmaceutical) والكيميائية (Chemical).

إرشادات تهمك

حينما ننظر إلى واقع عملنا الآن قد نعتقد أن مانؤديه من عمليات بمشاركة مؤسسينا هو الأفضل وليس فى الامكان أفضل مما هو موجود الآن فالعمليات :

- يتم أداؤها من زمن طويل بنفس الطريقة والأمور تمشى ومؤدى العملية ومتلقى ناتج تنفيذها راضون عن وضعها الآن.
- لاجابة للتغيير أو التطويرلها لأننا كأصحاب لها (Owners) لم نرى طريقة أفضل لأداؤها من طريقتنا التى نؤدى بها وتعلمناها من من سبقونا بالأداء لها (لقد وجدنا رؤساننا هكذا يؤدون...)

هذا الإعتقاد وهذه الروح السلبية المتمثلة فى عدم الرغبة فى التغيير والتى تسود وتسيطر على بيئة العمل فى الكثير من منظماتنا والتى تحول دون التحسين والتطوير للأفضل لابد وأن يتم التخلص منها لكى نستطيع أن نجابه التحديات وأن نستمر فى سوق العمل ومن هنا يجب على منظماتنا أن تنهج نهجا غير تقليدى يؤكد على ضرورة التحسين والتطوير المستمر ويجب على الإدارة (Management) على كافة مستوياتها أن تعى :

- أنها فى حاجة ماسة لإعادة النظر فى المنهجية التى تدير من خلالها منظماتها / عملياتها / وحداتها التنظيمية وضرورة تغييرها إلى أخرى غير تقليدية تحقق النجاح تلو النجاح

وتأتى منهجية إعادة هندسة العمليات (Business Process Reengineering BPR) كمنهجية من المنهجيات الحديثة للتغيير الشامل إلى الأحسن .

شخصية العدد

الأستاذ الدكتور/ حسن عبد المجيد

رئيس مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

تم تأهيل جيل جديد من الفنيين لحمل راية الجودة عن طريق (دورات تدريبية فى مجال نظم ادارة الجودة - دورات تدريبية لاختيار مقيمين للجوائز العربية والقومية للجودة - دورات فى إدارة الموارد البشرية) .
تم تثبيت عدد(312)عقد مؤقت بالهيئة على الدرجات الشاغرة بالمجموعات النوعية المختلفة .
تم تعيين عدد (39) موظف ضمن برنامج تشغيل أوائل الخريجين والحاصلين على الماجستير والدكتوراه .
تم تعيين عدد (2) رئيس إدارة مركزية بالوظائف الإدارية العليا كما تم تعيين عدد (14) مدير عام بالإدارات العامة المختلفة للهيئة .



4- الإنجازات فى مجال المنظمات الدولية :

تنظيم ورعاية الاحتفال بيوم التقييس العالمى لعام 2012 وكذا لعام 2013 بإقامة ندوة بفندق سميراميس بحضور السيد/ وزير الصناعة والتجارة الخارجية وتم خلالها تكريم قيادات الهيئة السابقين .
انتخاب الهيئة عضواً بمجلس إدارة المنظمة الدولية للتقييس ISO.
انتخاب الهيئة عضواً بمجلس إدارة المنظمة الأفريقية الإقليمية للتوحيد القياسى ARSO.
المشاركة فى الاجتماعات المشتركة مع منظمة الأرسو الأفريقية والتجمعات الأفريقية (COM-ARSO-COMESA-SADC).
المشاركة فى الاجتماعات المشتركة بين المنظمات الأفريقية Tripartite (الكوميسا - السادك - شرق أفريقيا)

5- الرؤية المستقبلية التى يتمنى تحقيقها :

أ- ألا يوجد منتج فى مصر ليس له مواصفة ومطابقة عليه .
ب- أن تحصل كل المنتجات فى مصر على علامة الجودة ج- يطمح فى زيادة ورفع مستوى الوعى لكل الشعب المصرى بقيمة جودة أى منتج يشتريه .
د- أن يعود لمصر ريادتها فى المجال الصناعى .
هـ - أن تصبح مصر واحه للأمن والامان .

1- بيانات شخصية :

الدكتور مهندس / حسن أحمد عبد المجيد

- حاصل على درجة الدكتوراه فى الهندسة الكيميائية من المملكة المتحدة البريطانية .

- رئيس مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة .

- عضو مجلس إدارة كل من :

- هيئة الرقابة النووية والإشعاعية
- الهيئة العامة للخدمات البيطرية
- الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات
- الهيئة العامة للتنمية الصناعية
- المعهد القومى للجودة
- المجلس الوطنى للاعتماد
- جهاز حماية المستهلك
- المعهد القومى للقياس والمعايرة
- بنك التنمية والائتمان الزراعى
- معهد بحوث الالكترونيات
- المجلس القومى لضمان جودة الصناعة .

2- الإنجازات التى تم إحرازها فى هيئة المواصفات والجودة فى

عصر الدكتور حسن :

تم منح تراخيص جديدة باستخدام علامة الجودة لعدد (42) منشأة تنتج (48) سلعة.

التفتيش الدورى على الشركات المرخص لها بوضع علامة الجودة على منتجاتها بتنفيذ عدد (2046) زيارة تفتيشية لعدد (660) منشأة تنتج (880) سلعة.

3- الإنجازات فى مجال تطوير الكوادر البشرية :

تم تسفير 100 فنى وإدارى بالهيئة للمشاركة فى إجتماعات ومؤتمرات خارجية .

تم تسكين موظفى الهيئة على جميع الدرجات الشاغرة من رئيس قسم حتى مدير ادارة .

السلامة والصحة المهنية في المعامل الطبية

مهندس إستشاري / محمد تيمور

نائب رئيس الجمعية المصرية للجودة

لاشك أن كلا منا قد تعامل بشكل أو بآخر مع المعامل الطبية التي تعتبر الخطوة الهامة لتحديد سبيل العلاج من أي أمراض أو أعراض أياً كانت؛ وبالتالي فقد تعاضم دور المعامل الطبية وتم إعداد المواصفات القياسية العالمية لتنظيم أعمالها و الوصول بنتائجها إلى أعلى درجات الدقة والتي بالتالي زرعت الثقة في قلوب المرضى والمتردددين على المعامل الطبية المعتمدة .

ولقد كان أهم ما يميز هذه المرحلة هو ظهور مواصفة قياسية عالمية خاصة بالمعامل الطبية تتيح لمن يطبقها بنجاح الحصول على الاعتماد الوطني وبالتالي الاعتماد الدولي ... حيث كان من المشاكل التي تواجه من يسافر للعمل بالخارج ضرورة حصوله على شهادة طبية من معمل تحليل معتمد وظلت هذه المشكلة قائمة حتى حصلت جمهورية مصر العربية على الاعتماد الدولي للجهة المصرية التي كان منوطاً بها اعتماد المعامل والتي تسمى (EGAC) المجلس الوطني للاعتماد والذي قام بإعتماد العديد من المعامل الطبية في مصر والتي أصبحت شهاداتها معترف بها دولياً... ورغم هذا النجاح في تطبيق هذه المواصفة إلا أن هذه المعامل لم يلفت نظرها إلى أهمية تحقيق الأمان فيها

... فقد تم إصدار مواصفة قياسية عالمية تحت رقم ISO 15190/2003 والتي حددت متطلبات الأمان في كافة المعامل الطبية بجميع تخصصاتها .

وتقوم هذه المواصفة بتحديد المتطلبات لإنشاء والحفاظ على نظام لتحقيق الأمان في المعامل الطبية ومن هذه المتطلبات تحديد شخص من المعمل مسئول عن الأمان في المعمل وكذلك تحديد مسؤوليات جميع العاملين في هذا المجال لتحقيق الآتي:

- سلامة كلاً منهم أثناء العمل.
- سلامة أي أشخاص آخرين يتعاملون مع المعمل.
- ومن المؤكد أن كل نشاط في المعمل يحتاج إلى تقييم المخاطر له وذلك لاستبعاد أي خطر مصاحب لهذا العمل وفي حالة عدم إمكانية ملاحظة هذا الخطر يتم الحد من هذا الخطر إلى أدنى درجة ممكنة يمكن تحملها وذلك بالطرق التالية تنازلياً:
 - أ - إستبدال الطريقة المتبعة .
 - ب- إحتواء الطريقة .
 - ج- باستخدام وسائل حماية الأفراد (مهمات الوقاية الشخصية)
- وتؤكد هذه المواصفة أن الأمان هو المطلب الأول في تطبيق المواصفة ويأتي بعدها تكلفة تطبيق طرق الأمان المطلوبة وتتلخص متطلبات هذه المواصفة في الموضوعات التالية:
 - توصيف المخاطر المحتملة.
 - تحديد مسؤوليات الإدارة.
 - تقييم طرق الأمان المناسبة.
 - تحديد الوثائق (الدليل والجراءات والسجلات).
 - تحديد المخاطر.
 - كتابة تقارير الحوادث والإصابات والأمراض المهنية.

- التدريب .
- مسؤوليات العاملين.
- التعامل مع الأطعمة والمشروبات وأدوات التجميل والشعر.
- الملابس ومعدات الوقاية الشخصية.
- نظافة المعمل وترتيبه .
- التعامل الآمن مع المواد المختلفة {مثال : ميكروبيولوجي} .
- إنبعاث الغازات .
- وسائل الأمان في المعامل الكيميائية .
- وسائل الأمان للتعرض للإشعاع .
- وسائل الأمان للتعرض للحرائق .
- الإخلاء الاضطراري .
- وسائل التعامل مع الأجهزة الكهربائية .
- تداول العينات .
- وسائل التخلص من المواد الخطرة .

ومن هذا الملخص السريع يتضح أهمية تطبيق هذه المواصفة في جميع المعامل الطبية ... وقد إهتمت الجمعية المصرية للجودة بهذه المواصفة فوضعت ضمن برامجها التدريبية برامج تتيح للحاضرين بها التعرف على كيفية تطبيق هذه المواصفة .



نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية

مهندس إستشارى / عز الدين الحمزاوي

أمين عام الجمعية المصرية للجودة

مشروع السد العالى العملاق وذلك على غرار تطبيق هذه المواصفة الهامة على المنشآت التى تضمنها المشروع التجريبي فى مصر من منشآت صناعية وتعليمية وجمعيات أهلية وغيرها من المنشآت.

وقد اختتم السيد الدكتور حسن عبد المجيد رئيس الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة الكلمات الافتتاحية بالترحيب بالسادة الحضور ثم أوضح أن هذا الملتقى يهدف لبناء جسور التعاون بين جميع القطاعات المختلفة بالدولة ويوضح أهمية المسؤولية المجتمعية ومفهومها وأهدافها وأبعادها والعائد منها، فقد حان الوقت لتبني فكر المسؤولية المجتمعية والعمل على تعزيز العلاقة بين هذه القطاعات عبر تبني وتنفيذ العديد من المشاريع التنموية ذات الفائدة على المجتمع، وأن المهام المطلوبة لكل من القطاعات الحكومية وقطاع الأعمال، ووسائل الإعلام ومنظمات المجتمع يستوجب تضافر الجهود لتحقيق أهداف التنمية المستدامة للمجتمع المصري و هذه المشاركة اليوم تعد تعبيراً صادقاً عن انتماء الجميع لهذا الوطن، وعرفاناً بما منحهم إياه من فرص، ودعم سخي لم يغيب عن الكثيرين مما كانت لهم مبادرات ريادية تمثلت في شركات ومساهمات إجتماعية متنوعة، توزعت على العديد من قنوات العمل الاجتماعي، كما أكدت صدق النوايا، ورغبة التكامل مع القطاع الحكومي الذي ينتظر من شريكه القطاع الخاص مزيداً من التلاحم والتواصل.

بعد ذلك بدأت فعاليات المؤتمر حيث قام العديد من الخبراء الوطنيين بتقديم إما كلماتهم أو حالاتهم التطبيقية فى مجال المسؤولية المجتمعية فى منشأتهم من خلال جلستين استمرت كل جلسة أكثر من ساعتين ونصف الساعة ، وقد قام الكثير من الحاضرين بتقديم أسئلة أو طلب توضيح أو توصيات أو أسلوب جديد لنشر هذه الثقافة على المستوى القومى.

وقد انتهى المؤتمر الساعة الثالثة عصرا وتمت تغطية هذا المؤتمر تغطية اعلامية بواسطة اكثر من قناة تليفزيونية و بعض الصحف القومية.

فى اطار خطة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة لنشر ثقافة المسؤولية المجتمعية ، عقدت الهيئة المؤتمر الثالث لهذا العام والعاشر ضمن المشروع التجريبي الذى تنظمه الهيئة تحت إشراف المنظمة الدولية للتقييس المعروفة (باسم ISO) وبتمويل من الوكالة السويدية للتنمية الدولية (Sida) والذى يضم عدد من الدول العربية ومن دول شمال افريقيا.

وقد افتتح المهندس/ عزالدين الحمزاوي المدير الوطنى لهذا المشروع التجريبي المؤتمر الذى عقد يوم الأربعاء الموافق 3 سبتمبر 2014 بفندق تريومف بالقاهرة بكلمة رحب بها بالسادة الحضور ثم بتقديم ميسر عن المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية "إيزو 26000" وأوضح للسادة الحاضرين الخلط الذى يقع فيه الكثيرين عند استخدام لفظي "المسؤولية الإجتماعية" و"المسؤولية المجتمعية" حيث تقتصر الأولى على تقديم أى نوع من أنواع الهبات أو المساعدات للمجتمع المحيط والتي تنتهي تأثيرها بانتهاج فاعليتها ، أما المسؤولية المجتمعية فإنها أكثر شمولاً حيث تغطي ثلاثة محاور رئيسية وهم المحور الإقتصادي والمحور البيئى والمحور الإجتماعي. كما تم عرض بعض مبادئ المسؤولية المجتمعية ومدى أهميتها فى هذه الفترة التى تمر بها البلاد. وتم عرض التحدى الكبير الذى سيواجهنا فى الفترة القادمة بعد إنتهاء تمويل المنظمة السويدية حيث صدق السيد رئيس الهيئة على إعداد دراسة لمشروع وطنى على غرار المشروع التجريبي والدراسة فى مراحلها النهائية قبل العرض للتصديق عليها.

وقد تحدث المهندس/ اسامة المليجي عضو الجمعية المصرية للجودة ورئيس اللجنة القومية للمسؤولية المجتمعية وشرح أهمية تطبيق المسؤولية المجتمعية على المشروعات الكبيرة مثل المشروع العملاق لإنشاء قناة سويس جديدة وما يستتبعه من مشروعات مثل مشروع تنمية قناة السويس ، هذه المشروعات التى تعادل إن لم تكن أكبر من



أخبار تهتمك

مهندس / أحمد المغازي

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

- توفير منهجية ومعلومات صحيحة لصنع وإتخاذ القرارات بدلا من العشوائية والإرتجالية.
- تقليل الازدواجية.
- تعظيم مستوى الكفاءة (نتائج أفضل بتكلفة أقل).
- تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.
- توفير إطار للتحسين المستمر.
- تحسين رضا المواطنين والعملاء وأصحاب المصلحة.

2 - جودة التواصل الإجتماعي :

التويتر - الفيس بوك - جوجل + أصبحت وسائل هامة للتواصل الإجتماعي والتي تخلق التفاعل المجتمعي وتؤثر بشكل مؤثر وخطير في خلق وتغيير التوجه والرأى العام حول الكثير من الأمور الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية.

من هنا كان من الضروري أن نؤكد على إرشادات وتوجيهات لضمان جودة التواصل الإجتماعي :

(1) - قبل وضع تغريدتك أو تعليقك إسأل نفسك :

أ - ماذا لو رأته والدتك أو أختك أو زوجتك أو إبنتك.

ب - ماذا لو رآه أحد من معارفك أو أهلك.

ج - ماذا لو رأى هذا التعليق رئيسك.

د - ماذا لو عرضته جميع قنوات التلفزيون والفضائيات فى بلدك.

(2) - إستخدم إسمك الحقيقي وإظهر شخصيتك وكن صادقا مع نفسك.

(3) - تأكد من أن حريتك وحرية التعبير لك متاحة ولكن بما لا يؤثر على الآخرين.

(4) - بإختصار راعى الله فيما تكتب.



3-المظاهرات الخضراء والحضارية :

أن تعبر عن رأيك بشكل سلمى ليس فقط هو ماتم مراعاته فى مظاهرات البرتغال العام الماضى ضد إجراءات التقشف ولكن روعى فيها أيضا أن تكون خضراء وتحقق مفاهيم التنمية المستدامة (Green and Sustainable) وتحافظ على البيئة وعناصرها فلا يوجد بها :



1 - الحكومة عايزه أيزو أين الأيزو 9001 من تدنى مستوى جودة الأداء والخدمات الحكومية :

إنها لمدعاة للضيق والضجر أن يقف الإنسان فى طابور طويل أمام المكتب الحكومى لتلقى خدمة أو قضاء حاجة أو حتى للإدلاء بصوته فى الإنتخابات , إنها لمدعاة للحزن أيضا أن تفقد سيارتك فى طريق مليء بالمطبات والحفر ولا تجد رصيفا تمشى عليه إذا أردت أن تمشى , إنها خيبة أمل وحزن دفين يعانى منه المواطن وخاصة إذا ماكان مواطنا شريفا مؤدى لواجباته تجاه الدولة والحكومة دافعا للضرائب وملتزما بالقوانين والتشريعات.

والتساؤل هنا يكون أين الحكومة من هذا التدنى فى مستوى جودة الأداء والخدمات لها ؟؟

ويكون الشعور بالضيق والحزن أكبر من قبل شريحة كبيرة من المواطنين أمثال قراء هذه المجلة ومحبي الجودة والملتزمين بالتطبيق لنظمتها فى عملهم وفى نمط معيشتهم وهم من الكثرة بما لايستهان بعددهم , ومؤشر ذلك قلة الأوجه البشوشة التى تطالعك أينما ذهبت أو تكلمت , **إنك تشعر بصرخة دفيئة فى الصدر.....أين نظم الأيزو من هذا ؟؟؟!! " دى الحكومة دى عايزه أيزو ..."**

ولأن بريق الأمل قد بدأ مع الجمهورية والنظام الجديدين منذ يوليو 2013, فمن حسن الطالع وبشائر الخير أن تفاجأنا منظمة الأيزو (ISO) بالرد الفورى فنحن معكم لنرشدكم إلى كيفية التخلص من البيروقراطية العفنة ونظم الإدارة النمطية القديمة فى المحليات والمعتمدة على التسلسل البيروقراطي البطيء والمرتبك والذى لايلصق لهذا العصر الذى يتميز بالديناميكية والمعرفة والذى لامجال فيه للندم والتباكي على الفرص الضائعة فهو يركز على توقع الخطأ واتخاذ مايلزم للوقاية منه وليس وقوعه وتصحيحه , لقد جاء رد منظمة الأيزو نحن معكم لتقديم الإرشادات لتقليل الإنفاق الحكومى الغير مبرر والهدر فى الموارد والفساد فى النظم والإنتخابات , نحن معكم لنرشدكم للتطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة الأيزو 9001 والذى تطبقه بنجاح أكثر من مليون ونصف منظمة فى أكثر من 191 بلدا حول العالم , لنوضح كيفية تطبيقه فى المنظمات والهيئات الحكومية والقطاع العام .

لقد أصدرت منظمة الأيزو مواصفتين مرشدتين أراهم من وجهة نظرى المتواضعة أهم إصدارات الأيزو فى الآونة الأخيرة .

إنها المواصفة المرشدة الأيزو (ISO18091) والتي توضح كيفية التطبيق للأيزو 9001 فى المنظمات الحكومية المحلية

والمواصفة الخاصة بالإنتخابات ونظام عمل اللجان أو الهيئات المنظمة لعمليات الإنتخابات (ISO/TS 17582)

وفيما يلى ثمانية فقط من الفوائد التى يمكن أن يحققها القطاع العام من خلال تنفيذ نظام إدارة جودة طبقا لمتطلبات المواصفة

الدولية ISO 9001

- تحسين الأداء الحكومى وتحسين أساليب رقابته.
- العمل بروية مستقبلية ودعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية بدلا من الإنخراط فى مشاكل الماضى .

أخبار تهمك (تكلمة)

مهندس / أحمد المغازي

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

بدأت العديد من المدن في العالم المتقدم في تطبيق الكثير من الممارسات الخضراء لحماية البيئة وتأمين مفاهيم التنمية المستدامة والحد من الانبعاثات الكربونية وتلوث الهواء وأحد هذه الممارسات تتمثل في التأكيد على مضاعفة المساحات الخضراء من خلال أفكار بسيطة ممكن أن يتبناها المواطنون بزراعة أسطح بيوتهم أو عماراتهم .

6- ثورة جديدة في عالم تكنولوجيا الفقاعات (Bubble Jet) :



إنها بحق يجب أن يطلق عليها ثورة الفقاعات في إطار الحد من استخدام الكيماويات في عمليات النظافة للحفاظ على البيئة لك أن تتخيل أن أرضيات بيتك أو حمامك أو مطبخك أو مكتبك أو سيارتك يجري تنظيفها بفقاعات صغيرة جداً من الماء. إنه بزوغ فجر حقبة تكنولوجية جديدة. فسيصبح الغسيل بالماء والصابون قريباً شيئاً من الماضي بفضل تقنية جديدة لخلق فقاعات صغيرة جداً في المياه (أصغر من الطول الموجي للضوء) - ومن المتوقع أيضاً أن هذه الفقاعات غاية الصغر تعطي الكثير من المزايا في تطبيقات أخرى، مثل التعجيل بنمو النباتات المزروعة بأسلوب (هيدروكانابينول) إلى تعزيز قوة التنظيف للأسطح المدهونة بالبوية أو الكيماويات أو معالجات السطح.

7 - حديقة الحيوانات تتحول إلى جنة للحيوانات بعد حصولها على شهادة الأيزو 9001

في عام 2004 حصلت حديقة حيوان مدينة مكسيكو سيتي على شهادة الأيزو 9001 في مجال رحلات السفاري الأفريقية لتصبح أول حديقة حيوان في العالم تنال هذا الشرف.

ومنذ حصولها على الشهادة قامت الحديقة بتطبيق معايير الجودة في معظم العمليات التي تتم بالحديقة بما فيها عمليات التعامل وتهينة البيئة والعيش والحياة البرية للحيوانات بالحديقة بما ترتب عليه سعادة الحيوانات وسعادة رواد الحديقة والموظفين بها أيضاً فالجميع سعداء بتطبيق معايير الجودة في الحديقة وأصبحت الحديقة جنة للحيوانات بدلاً من حديقة للحيوانات .

- قنابل مولوتوف وغازات تلوث البيئة وتسبب الإختناقات.

- حرق الأشجار وتدمير البيئة النباتية.

- حرق مخلفات وإطارات وتساعد الأبخرة وتلويث البيئة.

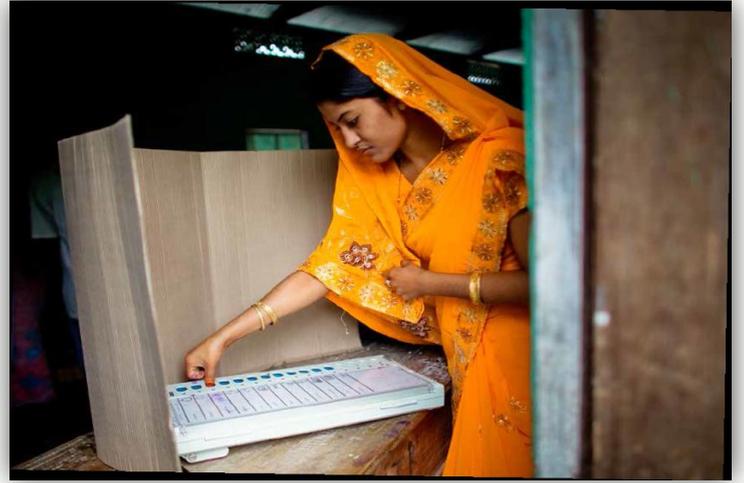
- تدمير للأرصعة وبلاطاتها.

- تدمير الممتلكات العامة والخاصة.

- تدمير أوعية المخلفات في الشوارع.

- لافتات كبيرة وكثيرة بل استخدام لافتات صغيرة الحجم معبرة بالرموز وقليل من الكلمات ومن مواد قابلة للتدوير.

4 - الإنتخابات الخضراء :



في الإنتخابات البرلمانية الماضية في الهند تم تطبيق التصويت الإلكتروني اللاورقي (Paper less election or green election) تماشياً مع المواصفات الجديدة التي أصدرتها منظمة المواصفات العالمية الأيزو وهي المواصفة الخاصة بالإنتخابات ونظام عمل اللجان أو الهيئات المنظمة لعمليات الإنتخابات (ISO/TS 17582)

5- زراعة أسطح المنازل والعمارات واحدة من التطبيقات والممارسات الخضراء للحد من الانبعاثات الكربونية وتماشياً مع متطلبات التنمية المستدامة وحماية للبيئة :



الأساليب الإحصائية في الضبط الإحصائي للجودة والعمليات (استكمال)

مهندس / مدحت فهمي صالح

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

- مجموعة من الطرق الإحصائية وأدوات حل المشكلات تستخدم لمراقبة العمليات - تسمى (التقنيات السبع الأساسية للجودة - SPC):

* خرائط التدفق أو المسار / خطوات تصميم خريطة التدفق

Flow Charts

* قائمة الفحص Check Sheet / تصميم نموذج قائمة

الفحص

* مخطط هيكل السمكة Fish Bone Diagram ويسمى مخطط

إيشيكاوا

* التوزيعات والمدرجات التكرارية Histogram

* تحليل باريتو Pareto Analysis

* أشكال الإنتشار Scatter Diagrams

* خرائط الجودة (أو مايسمى مخططات الرقابة) Control

Charts

- معينة القبول (Acceptance Sampling):

طرق إحصائية تستخدم أسلوب المعاينة لتحديد قبول أو رفض المنتجات.

- الاعتمادية/المعولية (Reliability):

طريقة إحصائية لتحديد احتمال أن يؤدي المنتج الوظيفة المستهدفة لفترة زمنية محددة تحت شروط بيئية محددة.

- تصميم التجارب (Design of Experiments):

نماذج إحصائية تستخدم للوصول لتركيبية مثلى لمدخلات المنتج التي تحقق الإنتاجية المثلى وأدنى تباين في الخصائص الأساسية.

لأهمية الأساليب الإحصائية في الجودة أصدرت المنظمة الدولية للمعايير ISO مواصفة قياسية تحت مايسمى بالتقرير الفني ISO 10017 TR ضمن عائلة المواصفة القياسية - ISO 9000 التي تم وضعها من قبل اللجنة الفنية - ISO/TC/176 بعنوان "إرشادات لتطبيق الأساليب الإحصائية طبقاً للمواصفة ISO 9001".

ويهدف هذا الدليل الإرشادي لمساعدة المنظمات للتعرف على الأساليب الإحصائية التي يحتمل أن تكون مفيدة في تطوير وتنفيذ وصيانة وتحسين نظم إدارة الجودة عند الالتزام بمتطلبات تطبيق المواصفة ISO 9001.

وتأتي أهمية الأساليب الإحصائية في أنها وسيلة التعرف على سلوك العملية / العمليات. كما أنها تمكن من التعرف على أسباب الاختلافات (غير العشوائية) التي تحدث للعمليات، وأيضاً، خلال مراحل دورة حياة المنتج ككل بدءاً من بحوث السوق إلى خدمة الزبون وخدمات ما بعد البيع. ويحتوي هذا الدليل على مجموعة من الأساليب الإحصائية المقترحة (12 أسلوب) كما هو موضح بالجدول المرفق.

وبقدر أهمية تطبيق الأدوات والأساليب ضمن أسلوب الجودة الشاملة (TQM) في المنظمات، فإن الأدوات والأساليب الكمية وأهمها الأساليب الإحصائية المستخدمة تمثل حجر زاوية لنجاح التطبيق. ومن أهم هذه الأساليب (أنظر الجدول أدناه)

- الرقابة الإحصائية على العمليات (Statistical Process Control):

Descriptive statistics	الإحصاء الوصفي	1
Design of experiments (DOE)	تصميم التجارب	2
Hypothesis testing	الإختبارات الإفتراضية الإحصائية	3
Measurement analysis	تحليل القياس	4
Process capability analysis	تحليل مقدرة العملية	5
Regression analysis	تحليل الإنحدار	6
Reliability analysis	تحليل الموثوقية / المعولية / (تحليل الثبات في الاستقصاءات (الإستبيانات))	7
Sampling	سحب العينات	8
Simulation	المحاكاة	9
Statistical process control (SPC) charts	خرائط الضبط الإحصائي للعمليات	10
Statistical tolerance	السماح	11
Time series analysis	تحليل السلاسل الزمنية	12

أضواء على تطبيق متطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2008

مهندس / عاصم جودت جمال الدين

عضو الجمعية المصرية للجودة

عملية الشراء قد نجد أن عملية شراء صنف قد تم عبر جميع الخطوات بنجاح ولكن تم التوريد متأخرا عن الموعد المطلوب من الجهة الطالبة: فهذه الحالة لا يتم القاء الضوء عليها في عملية المراجعة الداخلية وبالتالي فهي تحتاج إلى آلية أخرى تحدد مؤشر للقياس (مدة التوريد) وحدود القبول المخططة حتى يمكن أن نقول أن عملية التوريد/المشتريات تتم بفاعلية ام لا.

وقد يقول قائل أن أهداف الجودة قد تغطي المطلوب من بند 8.2.3 : وأقول ان هدف الجودة عادة يكون هدفا يشارك فيه أكثر من جهة/إدارة في عمليات متداخلة وبالتالي فإن تقييم هذه العمليات تحتاج إلى آلية أخرى.

وعلى ذلك فإن تنفيذ البند 8.2.3 يكون كالآتي:

1- بالنسبة للمراقبة فإنها تتم على العملية/جزء من عملية عن طريق وجود إشراف/مراجعة/ملاحظة لنشاط ما وتسجيله والحكم عليه إن كان مقبولا أم لا.

* مثال لذلك هو هل يتم وضع المنتج المعيب في المساحة المخصصة لذلك؟

وبالتالي فهذا يتطلب وجود مراقبة بالنظر/بالمشاهدة لا تحتاج إلى وجود أجهزة قياس, ويمكن تنفيذ ذلك بواسطة مشرف العملية واستخدام نموذج يوضح نقاط المراقبة مثل : نظافة وتنظيم المكان - استخدام الأدوات السليمة للعملية - استخدام مهمات الأمن الصناعي - التداول والنقل السليم للأشياء - الأداء الصحيح للصيانة -

وبتنفيذ المراقبة اليومية/الدورية يتم اكتشاف مدى تنفيذ بعض العمليات واكتشاف حالات عدم مطابقة فورية تساعد الإدارة عند حلها تحسينا مستمرا في الأداء.

2- بالنسبة للقياسات فيمكن استخدام مفهوم Key Performance Indicators (KPI) أو Indicators (PI) لتنفيذ ذلك كالآتي:

أ - تحديد مؤشر أو أكثر لتقييم العملية مثل : الزمن - نسبة الأعطال لماكينة - نسبة التوافق إلى الإنتاج الكلي - كمية المنتجات المرتجعة - عدد شكاوى العملاء.

ب - إنشاء نموذج أو أكثر لتسجيل قيم هذا المؤشر/المؤشرات

ج - تحديد حدود قبول لكل مؤشر

د - تحديد دورية حساب قيمة المؤشر (كل شهر - ربع سنة - نصف سنة -)

هـ - قياس وتسجيل قيم هذا المؤشر خلال مدة التقييم

و - مقارنة القيمة الفعلية للمؤشر مع حد القبول

ي - في حالة عدم تحقيق الحد المطلوب يتم تنفيذ آلية الإجراء التصحيحي (8.5.3 Corrective Action)

مثال: في عملية الشراء

المؤشر : مدة تنفيذ طلب شراء بالأمر المباشر

حد القبول: ينفذ طبقا للمدة المطلوبة من الجهة الطالبة بما لا يتجاوز (2) يوم للأوامر المباشرة.

يتم استخدام النموذج التالي لتسجيل نتائج أعمال الشراء

لاحظت خلال مروري على عشرات الشركات المتعددة الاحجام والنشاط من واقع تقديم الخدمة الاستشارية أو المراجعة الخارجية عليهم أن هناك بعض المفاهيم المغلوطة والقاصرة لبعض متطلبات المواصفة القياسية ايزو 9001 وبالتالي عدم إنشاء/تطبيق آلية لتنفيذ هذه المتطلبات.



ونبدأ في هذا العدد ببند:

8.2.3 Monitoring and measuring of processes

بعملية المراقبة والقياس للعمليات.

وقد وجدت أن كثيرا من الشركات لا تتفهم ما هو المطلوب في هذا البند وبالتالي فتجد قصورا في إنشائه وتطبيقه.

ويتضح هنا أن المطلوب في هذا البند هو:

1 - مراقبة العمليات.

2 - قياس العمليات.

والمراقبة تعني: الإشراف والمراجعة والملاحظة في تطبيق عملية ما وهذا لا يستلزم وجود أجهزة قياس.



أما القياس فيعني

أن الحكم على سلامة عملية ما يمكن قياسها بواسطة أجهزة قياس وتحديد قيمة لها.



وهذا يعني ضرورة إنشاء/وجود آلية لمراقبة عمليات بدون أجهزة قياس وألية لقياس العمليات التي تتم بأجهزة قياس.

وقد يقول قائل أن هناك آليات تغطي المطلوب في هذا البند منها المراجعة الداخلية وأهداف الجودة ومراجعة الإدارة. وأرد عليه بأن المواصفة لا تطلب تنفيذ بنود مكررة وقد كان من باب أولى عدم درج هذا البند بالمواصفة طالما هناك آلية مشابهة.

وعلى سبيل الايضاح فإن المراجعة الداخلية هي مراجعة على نجاح تنفيذ خطوات كل عملية طبقا لأسلوب العمل المتبع في هذه العملية كما أن المراجعة الداخلية تتم كل مدة وليس يوميا/دوريا. كما أن كفاءة التنفيذ وأخطاء التنفيذ اليومية لا يتم مراجعتها أو اكتشافها أثناء المراجعة الداخلية لأنها تحتاج إلى آلية ومؤشرات أخرى غير موجودة في آلية المراجعة. وكمثال على ذلك ففي المراجعة على

تقييم أداء المعامل وفقاً لنتائج إختبارات الكفاءة الفنية

مهندس/ محمود عبد العزيز الجد
إستشارى إعتتماد المعامل

ما هي إختبارات الكفاءة الفنية ؟

معامل En Ratio:

ويستخدم في أداء إختبار الكفاءة الفنية عندما يقوم Proficiency testing provider والمشاركين بنتائج القياسات إلى جانب قيم عدم اللائقين المرتبطة بها. ويشير إلى ما إذا كان تقدير المشاركين للائقين في قياساتهم متوائماً مع الإنحراف المعطى للقيمة المرجعية المحددة. وتعطى قيمة En من العلاقة الرياضية التالية :

تُعرف إختبارات الكفاءة الفنية Proficiency Testing على أنها تقييم لأداء المعامل المشارك في برنامج الكفاءة الفنية وفقاً لمعايير محددة مسبقاً من خلال المقارنات بين العديد من المعامل وتشرف عليها جهة مختصة Proficiency testing provider تكون مسؤولة عن إدارة العملية بجميع مراحلها منذ إعداد العينة المعملية المرجعية إلى تجميع النتائج و تحليلها وإعداد التقارير النهائية .

كيف يتم تقييم أداء المعامل ؟

يختلف تقييم أداء المعامل بالنسبة لنوع برامج إختبارات الكفاءة الفنية حيث يوجد نوعين وهما الكمية والنوعية.

1 - إختبارات الكفاءة الفنية الكمية

وفيها يقوم Proficiency testing provider بمقارنة نتيجة المعامل المشارك مع القيمة المرجعية المحددة ، أي أفضل تقدير للكمية المقاسة Measurand ويتم إختبار الفرق بين كلا الكميتين مع معيار التقييم، وهو الإنحراف المعياري بين القيم المشاركة جميعها ، ويتم تحويلها بالتالي إلى درجة لتقييم الأداء Performance score ويستخدم العديد من المعاملات كدرجة لتقييم الأداء منها على سبيل المثال :

معامل Z-score:

الذى يستخدم على نطاق واسع في مجال الفحص و الذى يعطى من العلاقة الرياضية

$$Z - Score = \frac{x_{lab} - X_{ref}}{Std}$$

حيث X_{lab} هي قيمة نتيجة المعامل المشارك ، X_{ref} قيمة العينة المرجعية ، و Std هو الانحراف المعياري بين جميع المعامل المشاركة .

و يتم تقييم معامل z-score إذا كانت قيمته بين صفر و 2.0 تكون النتيجة مرضية ، وإذا كانت بين 2 إلى 3 تكون نتيجة المعامل مشكوك فيها، وتكون النتيجة مرفوضة عندما تكون أكبر من 3 ومعنى هذا أنه ينبغي التحقيق في عملية القياس التي قام بها المعامل و اتخاذ إجراءات تصحيحية ضرورية .

$$En = \frac{x_{lab} - X_{ref}}{\sqrt{U^2_{lab} + U^2_{ref}}}$$

حيث U_{lab} و X_{lab} هما قيمتي نتيجة المعامل المشارك وقيمة اللائقين الموسعة المرتبطة بها ، U_{ref} و X_{ref} القيمة المحددة للعينة المرجعية وقيمة اللائقين المرتبطة بها. وتعتبر معايير تقييم En مقبولة إذا كانت بين -1 و +1 مرضية ، وغير مرضية إذا كانت خارج هذا المدى .

معامل Zeta Score (Z)

- والذى يتشابهه في ظروف التطبيق و طريقة الحساب مع معامل En و يعطى من العلاقة الرياضية التالية :

$$\zeta = \frac{x_{lab} - X_{ref}}{\sqrt{u^2_{lab} + u^2_{ref}}}$$

و الفرق بين معامل En ومعامل Zeta و أن معامل En يحسب من القيمة الموسعة للائقين عندما تكون $(k=2)$ عند مستوى ثقة 95 % ، بينما معامل zeta يحسب من القيمة القياسية للائقين عندما تكون $(k=1)$ عند مستوى ثقة 68 % . ونتيجة لذلك ، فإن معامل Zeta ضعف معامل En ، و يتم تقييم معامل zeta وفق نفس المعايير المتبعة مع Z-score ، وبالتالي تصبح قابلة للمقارنة معه.

2- إختبارات الكفاءة الفنية النوعية

بالنسبة لبرامج إختبارات الكفاءة الفنية النوعية، فإنه يتم تقييمها بشكل طبيعى من خلال مقارنة نتيجة المعامل المشارك مع النتيجة المرجعية المحددة فإذا كانت متطابقة ، فإنه يعنى أن الأداء يكون مقبول أما إذا لم تكن النتيجة متطابقة، فهذا يعنى أن هناك حاجة إلى حكم الخبير لتحديد ما إذا كانت النتيجة صالحة للاستخدام المقصود منها.

وعلى أى حال يلزم معرفة نوع برنامج الكفاءة الفنية والغرض منه للوقوف على طريقة التقييم المناسبة التى تعكس الأداء الحقيقى لنتيجة القياس وذلك من بين طرق التقييم المناسبة وذلك بالتعاون فيما بين المعامل المشارك والجهة المسؤولة عن إدارة البرنامج Proficiency testing provider .

دور قطاع الصناعة في تطوير التعليم التكنولوجي

مهندس/ عادل عبد الشكور

P. Eng, CQA, CQE

الصيفية أو لبعض الفترات الدراسية بالتنسيق بين المؤسسات التعليمية والمنشآت الصناعية من خلال قيام المنشآت الصناعية الكبرى بدعوة الدارسين لزيارتها ورعاية المنافسات التكنولوجية وتمويل بعض المنح والبرامج الدراسية والبحوث أو إقامة مؤسسات تعليمية لتأهيل الكوادر الخاصة بها.

ومن أمثلة ذلك قيام شركة فورد للسيارات (Ford Motors) بالولايات المتحدة بدعوة الدارسين لزيارة مركز الأبحاث الخاص بها وإشتراك بعض مهندسيها في التدريس بغرض نقل الخبرات العملية للدارسين بالإضافة الى دعوة المدرسين والدارسين لزيارة مصانعها وإطلاعهم على أحدث الأساليب التكنولوجية المتبعة بها.

وكذلك قيام شركة رايشون للإلكترونيات برعاية برنامج " القيادة والعلم تضمن النتائج " (Leadership And Science Ensures Results) (LASER) والذي إستفاد منه عدد 6500 دارس للعلوم في فصولهم الدراسية أثناء السنوات الثلاث الماضية تم خلالها توعية الدارسين ورفع مستواهم وتقديم النماذج والقوة لهم من مهندسي الشركة.

والخلاصة أن قطاع الصناعة يجب أن يكون القدوة ويتقدم الصفوف ليساهم في تحديث ورفع مستوى التعليم الهندسي والمهني والفني وأن يكون له الدور الفعال في تحقيق التقدم التكنولوجي وتعزيز القدرة التنافسية للصناعة المصرية.

لا يجوز أن يقتصر دور منشآت الأعمال الصناعية على الإستعانة بذوى الكفاءة العالية من خريجي التخصصات المناسبة للتعليم الهندسي والفني والمهني (STEM) (Science, Technology, Engineering and Mathematics) فحسب ، بل يجب أن يكون أكثر إيجابية في المساهمة في تطوير ودعم منظومة التعليم التكنولوجي التي تقوم بإمداده بالكوادر الفنية والكفاءات اللازمة لأداء أعماله.

وربما يكون مديرو وأخصائيو الجودة - بحكم خبراتهم في مجالات التحسين المستدام - هم الأنسب للمساهمة في تطوير مناهج التعليم المهني وذلك بتقديم مقترحاتهم لإضافة أسلوب تحسين العمليات (Process Improvement) وطريقة التحكم بأسلوب 6 إحراف معيارى (Six Sigma) ومعايير جائزة التميز "جائزة مالكلوم بالدريدج".

(Malcolm Baldrige National Quality Award) إلى مناهج الدراسة لعلوم (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

وذلك باعتبار أن هذه العلوم هي المحرك الرئيسي للإبتكارات التكنولوجية التي تؤدي إلى الإرتقاء بالكفاءة الإنتاجية والجودة لذا وجب أن يكون لقطاع الصناعة دورا أساسيا في تشجيع الأساتذة والدارسين على إدخال الأساليب المبتكرة لتحقيق التكامل والترابط بين المناهج والمقررات والبحوث وإحتياجات سوق العمل. وتشمل أساليب تشجيع المدرسين والدارسين للإلتحاق بالدراسات التكنولوجية وربطها بسوق العمل تقديم المنح الدراسية وتطبيق برامج التوعية وإلحاق الدارسين بمواقع العمل خلال الأجازات

مواصفات تهمك

ISO 10001:2007

Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for codes of conduct for organizations

ISO 10002:2014

Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations

ISO 10003:2007

Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for dispute resolution external to organizations

ISO 10004:2012

Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for monitoring and measuring

ISO 10015:1999

Quality management -- Guidelines for training

ISO/TR 10017:2003

Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000

ISO/DIS 10004

Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for monitoring and measuring

ISO 10008:2013

Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions

أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تسويق المنتجات / الخدمات

دكتور/ أشرف صبري منصور

خبير التسويق الاستراتيجي

ومن أجل استخدام معايير إدارة الجودة الشاملة في خدمة إستراتيجيات التسويق ، فهناك العديد من الجوانب التي يجب الإهتمام بها مثل :

- 1- تدريب جميع العاملين بالمؤسسة على إرضاء العميل الداخلي والخارجي في نفس الوقت.
- 2- إلزام كل أقسام المؤسسة بمعايير الجودة ابتداءً من فرد الأمن إلى رئيس مجلس إدارة المؤسسة مروراً بخدمة العملاء والتسليم وبحوث التسويق والمبيعات والإنتاج والتصنيع وخدمة ما بعد البيع وغيرها من الإدارات.
- 3- إستبعاد أي عنصر لا يؤمن بأهمية الجودة الشاملة للتسويق وزيادة حجم المبيعات.
- 4- أن يبدأ العمل بالمؤسسة بدراسة إحتياجات المستهلك وأن ينتهي بدراسة مدي رضاء العميل عن المنتج بعد الشراء.
- 5- أهمية تطبيق الجودة على إدارة الموارد البشرية للمؤسسة لأنه إذا كان التسويق الجيد يعتمد على المنتج الجيد فإن من يقوم بكل ذلك هو العنصر البشري القوي.

وأخيراً فإنه مع التسليم بأهمية الجودة بالنسبة لقطاع التسويق وأن عدم الحصول على شهادات الجودة ستقذف بالمنتج خارج المنافسة إلا أن تطبيق معايير الجودة وحده غير كافي في تحقيق الميزة التنافسية في الفترة الأخيرة بسبب سعي المؤسسات المتنافسة إلي تحقيق نفس المستوي من الجودة و إبتكار أساليب تسويقية جديدة من أجل تحسين مركزها التنافسي للحصول على أكبر حصة ممكنة من السوق.

أكثر ما تتميز به الأسواق المعاصرة ، المنافسة الشرسة بين المؤسسات للحصول على أكبر حصة ممكنة من السوق عن طريق إرضاء المستهلكين وإشباع إحتياجات العملاء.

ومن المعروف أن التسويق هو العامل الأهم لإنجاح وإشهار المنتج / الخدمة التي تقدمها أي مؤسسة أو فرد ، فليس هناك فائدة من منتج ممتاز لكنه سئ تسويقياً ، فما الفائدة إن كان لديك أفضل منتج / خدمة دون أن يسمع بها أحد ؟
ولكن في نفس الوقت فإن التسويق الجيد للمنتج الرديئ يسرع من معرفة الناس برداءة المنتج مما يجعل بنهاية المؤسسة ليس بسبب جودة التسويق وإنما بسبب عدم الإهتمام بجودة المنتج .
من هنا ظهرت في علوم التسويق الإستراتيجي المتكاملة في الفترة الأخيرة أهمية تطبيق معايير الجودة على المنتجات / الخدمات بالنسبة للمستثمرين والحكومات وحتى المنظمات غير الحكومية ، فالجودة في السوق الحديث تعتبر أسلوب حياة وسلاح إستراتيجي للحصول على الميزة التنافسية.

ومن المعروف أن إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى :

- 1- فهم إحتياجات ورغبات العميل.
- 2- توفير السلعة / الخدمة وفق متطلبات العميل من حيث الجودة - التكلفة - الوقت - الاستمرارية.
- 3- توقع إحتياجات العميل في المستقبل.
- 4- المحافظة على العملاء الحاليين وجذب المزيد من العملاء.
- 5- التحسين المستمر للمنتج / الخدمة.

تعريفات تهمك

الإدارة بالجودة الشاملة :

فلسفة ومجموعة من المبادئ تطبق في إطار منهجي يهدف إلى تحويل المنظمة من خلال التحسين المستمر إلى واحدة قادرة باستمرار على تحقيق الرضا الكامل للعميل والجهات الرقابية والتشريعية من منظور الجودة والتكلفة وزمن التسليم ويشارك في التحقيق لذلك جميع العاملين في المنظمة ويستخدمون أدوات وتقنيات إدارية مثبت صحة التطبيق لها

التسويق :

قيام المنشأة بتقديم المنتجات التي تشبع حاجات العملاء المحتملين عن طريق تأدية مجموعة متناسقة من الأنشطة والعمليات (إنتاج المنتج بالموصفات المطلوبة والمحقة لمتطلبات العملاء - التوزيع - الترويج - التسعير) التي تحقق إشباع حاجات العملاء وفي نفس الوقت تحقق أهداف المنشأة .

مفهوم الاعتماد المدرسي (توكيد الجودة فى التعليم)

دكتور/ إبراهيم محمد عبد الفتاح

عضو الجمعية المصرية للجودة

- معايير أكاديمية (أعضاء هيئة التدريس، والبرامج التعليمية، وعدد الطلاب).
- معايير الموارد والخدمات وتخص المختبرات والمكتبة والخدمات المختلفة.
- معايير مالية (الهيكل والموارد المالية والموازنة).
- معايير النشاطات اللاصفية.

2- الاعتماد الدراسي أو المتخصص Accreditation Program:

ويطلق عليه الاعتماد التخصصي ويقصد به تقييم البرامج بمؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة. ويطبق على البرامج المتخصصة داخل المؤسسة مثل برنامج المتفوقين أو منهج جديد تقدمه المدرسة. فالاعتماد الأكاديمي هو صفة تطلق على أي برنامج أو مؤسسة استوفت أو تجاوزت بعض المعايير المحددة في العملية التعليمية. وهذا النوع من الاعتماد المعنى بتقويم البرامج الأكاديمية داخل المؤسسة ذاتها غالبًا ما يرتبط بهيئات اعتماد فنية وطنية مثل هيئات اعتماد برامج التعليم الهندسي أو هيئات اعتماد برامج كالتربية التجارية أو التربوية. ويمنح هذا النوع من الاعتماد عادة للبرامج الأكاديمية المتخصصة وذلك بعد حصول المؤسسة أو مرورها أو اجتيازها للترخيص الأولي أو الاعتماد العام. وهذا لا يمنح إلا بعد مرور سنة واحدة من تخرج الدفعة الأولى على الأقل وذلك لضمان الحصول على تقويم متكامل فيما يتعلق بالبرامج الدراسية. كما يقصد بهذا النوع من الاعتماد أن البرامج قد حققت أو وصلت للحد الأدنى من خلال فحص دقيق لكل ما يتعلق بالبرامج الدراسية.

3- الاعتماد المهني المتخصص Specialized Accreditation:

يقصد به الاعتراف بالكيفية لممارسة مهنة معينة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات متخصصة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي. وهو نوع من الاعتراف بالبرامج التخصصية أو المهنية التي تقدمها المؤسسات الأكاديمية. وتعتبر فلسفة الجودة الشاملة TQM، إدارة الاعتماد على القيادة وكافة العاملين وتغطي كافة أوجه العمل، وتتطلب الالتزام بالتحسين المستمر، وهدفها تأسيس واستمرارية الإمتياز / التميز. وتتضمن القيادة والإستراتيجية والعمليات، والرضا، والإدراك والتطوير، وإعادة التصميم، والتعاون، وإعادة التنظيم والموارد والشراكات والنتائج، وبذلك تصبح أكثر شمولية من " الاعتماد " ومن " أيزو 9001 ". وتبنى على خمس نقاط رئيسية:

- 1) التركيز على العميل،
- 2) عمليات التحسين المنظم،
- 3) تطوير المصادر البشرية
- 4) التفكير الطويل المدى،
- 5) الالتزام بالجودة والحقائق.

نظرا لتنامي الحديث عن الاعتماد وأهمية الاعتماد للمنظمات التعليمية فإننا سنستعرض في هذا المقال المفاهيم الأساسية والأنواع المختلفة للاعتماد ولكي نتعرف على ماهو المقصود بالاعتماد فقد استخدمت وكالات الاعتماد في أمريكا تعريفات متعددة للاعتماد:

- 1) «الاعتماد هو عملية الاعتراف بالمؤسسة التعليمية أو برامج الأداء والتكامل والجودة التي تولد الثقة لدى المجتمع التعليمي وكافة الناس».
- 2) «والآخر «الاعتماد هو عملية تقييم البرامج التعليمية بهدف تحقيق مستوى عال من الأداء في ظل معايير الجودة التي وضعتها بعض الهيئات الخارجية مثل الحكومة ومجالس ولجان الاعتماد والوزارة».
- 3) «الاعتماد «هو شهادة تمنح لمؤسسة تعليم تؤمن معايير محددة لجودة التعليم».

كما يمكن استخلاص التعريف التالي للاعتماد المدرسي وهو أن «الاعتماد عملية للتأكد من قدرة المدرسة على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، وذلك من خلال تحقيق حد أدنى من الجودة، إن لم يكن التحقيق الكامل لها، للمواصفات والشروط المتعارف عليها التي يجب أن تتوفر في المدارس المشابهة لتتمكن من القيام بعملها بكفاءة عالية»

وهناك ثلاثة أنواع من الاعتماد:

1- الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation: ويسمى بالاعتماد الأكاديمي (التربوي) Academic Accreditation وهو اعتماد المؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج، ومستويات إنجاز الطلاب والهيئة الأكاديمية وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية. ويسعى إلى منح اعتراف عام ومعلن لمؤسسة أو برنامج أكاديمي بأنه استوفى أو تجاوز الحد الأدنى من المعايير المحددة للكفاءة أو الجدارة التربوية. وله عدة جمعيات إقليمية في الولايات المتحدة الأمريكية، وهو عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة ويتم بواسطة هيئة متخصصة في ضوء معايير محددة للمجالات العلمية التعليمية المتعددة.

ويعني أن مؤسسات التعليم تحقق معايير معينة للجودة التعليمية أي أن معايير الاعتماد تشمل كل جوانب العملية التعليمية للمؤسسة ابتداء من الرسالة والأهداف والإطار المفاهيمي للمؤسسة والمصادر المادية والبشرية وعمليات التقويم على مستوى المؤسسة والطالب ومدى وجود الروح المتعاونة داخل المؤسسة التعليمية.

ويمثل الحصول على هذا النوع من الاعتماد الخطوة الهامة والضرورية والأولى من البدء في العمل للتأكد من أن المؤسسة التعليمية قد استوفت كل الشروط والمعايير العامة ومنها:
- معايير معمارية تخص المساحات والأبنية المتوفرة.
- معايير إدارية (الهيكل الإداري، والموظفون والعاملون).

أنت تسأل ونحن نجيب

مهندس / أحمد المغازي

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

السؤال الأول :

حضرت بنجاح برنامج مدقق / كبير مدققين لنظم إدارة الجودة وأريد أن أسجل في سجل المدققين الدولي (IRCA) (فأرجو إلقاء الضوء على إجراءات التسجيل للمدققين في هذا السجل الدولي وكذلك جدوى التسجيل للمدققين في هذا السجل (IRCA)

الأستاذة فاطمة مالك - مديرة إدارة الجودة والتطوير بالشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة - الخرطوم - جمهورية السودان

الكثير من المنظمات تعتمد على نظم الإدارة الفعالة , فيوجد مايزيد على مليون منظمة على مستوى العالم تطبق نظم إدارة مطورة طبقا لمتطلبات مواصفات عالمية مثل ISO 9001 لضمان تطبيقها لأفضل الممارسات وجعل أعمالهم أكثر كفاءة. لذلك كان من المهم والأساسي أن يكون المدققين الذين يدققون على هذه النظم في هذه المنظمات ويمنحون شهادات المطابقة لنظمها لمتطلبات المواصفات الدولية على درجة من الجدارة التي تمكنهم من القيام بهذه المهمة الهامة.

وسنلقى الضوء أولا على ماهي جدوى التسجيل في السجل الدولي للمدققين IRCA ؟



- التسجيل في IRCA خطوة هامة في طريق التأهيل للمدقق لنظم الإدارة لإثبات أنه يملك درجة عالية من الكفاءة.
- يعطى التسجيل في (IRCA) ثقة لأرباب العمل أن المدقق لديه المهارات اللازمة والخبرة لتدقيق نظم إدارة فعالة.
- في نفس الوقت يكسب التسجيل المدققين الاعتراف بالمهنية، وتحسين فرص التوظيف.

وأيا نلقى الضوء على كيفية التقدم للتسجيل :

1 - بعد النجاح في برنامج كبير مدققين المعتمد من (IRCA) في النظام المطلوب التسجيل فيه كمدقق / كبير مدققين وحصولك على الشهادة المعتمدة الدالة على ذلك تقوم بالدخول إلى موقع (IRCA) وتقوم بتحميل نموذج التقديم (IRCA application form)

ويتم ملء النموذج طبقا للإرشادات المرفقة به وإعتماده من الضامنين وعددهم إثنين أحدهم مدير المنظمة التي تعمل بها والآخر كبير مدققين / مدقق مسجل في (IRCA).

2- حدد الدرجة المطلوب التسجيل عليها (راجع الدرجات المحددة بعد) وتأكد من إستيفاءك لمتطلبات التسجيل لهذه الدرجة من حيث :
* التأهيل العلمى (مؤهل لا يقل عن الثانوى).

* خبرة عملية في مجال العمل لا تقل عن أربعة سنوات منها سنتين في مجال تطبيق النظام المراد التسجيل فيه (جودة / بيئة / سلامة / سلامة غذاء / أمن معلومات).

* شهادة النجاح في برنامج مدقق / كبير مدققين في النظام المطلوب التسجيل عليه.

* خبرة التدقيق وهي ليست ضرورية في حالة الرغبة في التسجيل على درجة مدقق مبتدىء (Provisional auditor) وهذه الخبرة تقدم في صورة سجل تدقيق يتم تسجيله على النموذج المخصص لذلك من (IRCA) وهو النموذج (Audit log form no IRCA/106) Feb2013.

3 - يتم تقديم طلب التسجيل مرفق به الشهادات المطلوبة باللغة الإنجليزية ويرفق به رسوم التقديم المحددة في الموقع ويرسل على العنوان التالي :

Email: applications@irca.org

Address:

IRCA
2nd Floor North
Chancery Exchange
10 Furnivall Street
London
EC4A 1AB, UK

4 - في حال تلقى الإركا (IRCA) للملف الخاص بالطلب يتم مراجعته وإخطارك وإعلامك بأى ملاحظات فى الملف يتم إخطارك بالخطوة التالية.

5 - يتم إخطارك بالدرجة التي تم تسجيلك عليها ويتم طلب سداد الرسوم لإستخراج بطاقة التسجيل (الكارت).

6 - **وماذا بعد؟** في نهاية السنة الأولى والثانية الخاصة بك، كل ما عليك القيام به دفع الرسوم السنوية.

7- في نهاية السنة الثالثة يجب أن تعيد تجديد التسجيل recertify لمواصلة التسجيل الخاص بك.

8 - للتسجيل مع IRCA ، يجب على المدقق المتقدم للتسجيل أن يختار واحد أو أكثر (بما لا يزيد عن ستة) من الخمسة عشر نظام (Scheme) الموضحة فيما بعد على أن يحقق متطلبات التسجيل لكل نظام وهي دراسة المواصفة المرجعية للنظام مثل المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9001 والأيزو 14001 مثلا وكذلك دراسة المواصفات المرشدة للتدقيق مثل:

- الأيزو 19011 / 2011 مرشد التدقيق لنظم الإدارة
- الأيزو 17021 / 2009 تقييم المطابقة-المتطلبات للهيئات التي تقدم المراجعة ومنح الشهادات لنظم الإدارة (الإصدار الأخير).

أنت تسأل ونحن نجيب (تكلمة)

مهندس / أحمد المغازى

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

Schemes

Aerospace (AS/EN/JISQ 9100, 9110, 9120, ISO 9001)
Business Continuity (ISO 22301)
EICC-GeSI
Energy (ISO 50001)
Environment (ISO 14001) (ISO 14001)
Food Safety (ISO22000)
Information Security (ISO 27001)
Information Technology Service Management (ISO 20000)
Maritime
Occupational Health and Safety (OHSAS 18001)
Pharmaceutical Quality (ISO 9001)
Social Systems
Safety Schemes in Procurement
TickIT

الدرجات والمعايير Grades and Criteria

IRCA offers different grades of membership to suit different levels of experience and training. Please read the definitions and criteria below to find the appropriate grade:

يقدم IRCA درجات مختلفة من العضوية تتناسب مع مستويات مختلفة من الخبرة والتدريب.

Please refer also to your relevant **scheme** to make sure you supply the correct information.

مطلوب التعرف على أى درجة تناسبك للتقدم للتسجيل عليها وللتأكد من أن معرفة المعايير الخاصة بالتسجيل .

Grade	Brief description
Provisional Internal Auditor	You have attended an Internal Auditor training course, but have not conducted any audits since your course.
Internal Auditor	You conduct internal 'partial system' audits of your organization's management system, or a supplier's management system. You might not be a full-time auditor.
Provisional Auditor	You have attended an Auditor training course, but have not conducted any audits since your course
Auditor	You have been on a Auditor/Lead Auditor training course. You conduct 'full system' audits as a member of a team or as a sole auditor. They may be internal, second-party or third-party audits.
Lead Auditor	You have been on a Auditor/Lead Auditor training course. You are experienced at managing audits and leading teams.
Principal Auditor	You are a senior audit professional with an extensive history of conducting full-system audits, but you may no longer lead teams or audit regularly. Principal auditors have often moved into training, consultancy or management roles.

كيف تؤهل شركتك للتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 9001-2008

مهندس/ محمد عبد الحفيظ غزالي

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

المرحلة الرابعة :

مراجعة وتصحيح النظام

تقوم الشركة باعداد مراجعين من أفراد الشركة تكون مهمتهم مراجعة نظام ادارة الجودة وذلك بالاضافة الي عملهم وتكون المراجعات الداخلية طبقا لخطة وطبقا لقوائم تحقق لجميع الانشطة ويكون الغرض من هذه المراجعات التحسين المستمر للنظام وبناءا علي عدم المطابقات المكتشفة من المراجعين الداخليين يتم معرفة الاسباب الجذرية لها ووضع الاجراءات التصحيحية للمعالجة ولضمان عدم تكرار عدم المطابقات وضمان فاعلية نظام ادارة الجودة الذي يؤدي الي تقديم منتج أو خدمة ترضي العملاء

المرحلة الخامسة :

دعوة الجهة المانحة للشهادات لتنفيذ المراجعات النهائية والحصول علي شهادة الأيزو 9001

قام مكتب TÜVRheinland الالمانى بالمراجعة الدورية علي الجمعية المصرية للجودة وذلك حسب متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001/2008 وقد أجاز مراجع المكتب الالمانى استمرارية الشهادة كما أثنى علي أسلوب التطبيق والذي يعكس مدى حرص الجمعية المصرية للجودة علي التطبيق الصحيح والفعال لهذا النظام العالمي

Certificate

Standard ISO 9001:2008

Certificate Registr. No. 01 100 103551

TUV Rheinland Cert GmbH certifies

Certificate Holder:



Egyptian Society for Quality (ESQ)
12 Obour building, 8 th floor, Orouba Street, Cairo
Egypt

Scope

Communicating Quality, Environment, Safety and Sustainability
Culture Among The Industrial and Service Community

An audit was performed, Report No. 103551. Proof has been
furnished that the requirements according to ISO 9001:2008
are fulfilled.
The due date for all future audits is 27-08 (dd.mm).

Validity:

The certificate is valid from 2013-11-25 until 2016-09-02.
First certification 2010

2013-11-25

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein 51106 Köln



OGA-ZM-58-95-00

www.tuv.com

TÜVRheinland®
Precisely Right.

إن الشركات التي ترغب في تطبيق نظام ادارة الجودة والحصول على شهادة ال ISO 9001-2008 وتريد ان تقوم بانشاء النظام بنفسها دون اللجوء الى استشاري عليها أن تقوم بما يلي :

اولا الدراسة التشخيصية

تقوم الشركة بدراسة ومعرفة متطلبات المواصفة الدولية ومقارنة هذه المتطلبات بما هو موجود ومطبق بالشركة بالفعل وبذلك يتم تحديد الفجوات الموجودة بنظام الشركة

ثانيا وضع برنامج لتغطية الفجوات

يقوم فريق عمل مشكل من المعنيين بنظام ادارة الجودة ويمثلوا جميع الإدارات وأماكن العمل بالشركة والتي سيشملها النظام ويعرف هذا الفريق بفريق الجودة ويتم اختيار ممثلا للإدارة تكون مسنوليته أ- ضمان انه قد تم تأسيس العمليات لنظام إدارة الجودة وتطبيقها والمحافظة عليها

ب- رفع تقارير الى الادارة العليا حول أداء نظام إدارة الجودة والاحتياجات الضرورية للتحسين المستدام .

ج- توعية العاملين في الشركة بأهمية تحقيق متطلبات العميل.

د- الاتصال بالجهات الخارجية العاملة في نشاط متطلبات الجوده

ويتم وضع البرنامج ليتم تنفيذه على مراحل كما يلي :

المرحلة الأولى :

التوعية والتدريب يتم في هذه المرحلة عقد دورات تدريبية داخل الشركة ويتم تنفيذ هذه الدورات بواسطة أفراد فريق العمل المدربين والمؤهلين وتكون موضوع هذه الدورات (التوعية بمفاهيم الجودة - كيفية انشاء الوثائق والسجلات -التحسين المستمر - الاساليب الاحصائية)

المرحلة الثانية:

بناء نظام ادارة الجودة وذلك بالاستعانة بالحيود والفجوات التي تم تحديدها من قبل ويقوم فريق العمل بالاستعانة بالعاملين في جميع أنشطة الشركة المختلفة باعداد الوثائق المطلوبة واللازمة لبناء نظام ادارة الجودة وهذه الوثائق هي

أ - سياسة الجودة ويتم وضعها بمعرفة الادارة العليا

ب-الاهداف ويتم وضعها متماشية مع السياسة الشركة

ج - الاجراءات

د - التعليمات

هـ - النماذج والسجلات

و - دليل الجودة ويحتوي علي :

- مجال نظام إدارة الجودة بما في ذلك تفاصيل اي استثناء ومبرراته

- الإشارة إلى الإجراءات الموثقة

- وصف للتدخلات بين عمليات إدارة الجودة

المرحلة الثالثة تنفيذ النظام

تقوم الشركة وعلي جميع المستويات بتطبيق والعمل على التنفيذ طبقا لما جاء بالوثائق التي تم انشاؤها علي جميع أنشطة الشركة

TQM – From Product Quality to Business Excellence

دكتور / أدهم زكريا
عضو الجمعية المصرية للجودة

The importance of applying TQM on organizations in general is attributed to the fact that TQM could provide businesses, with the ability to improve its Effectiveness, Competitiveness, Efficiency and Flexibility to Satisfy Customers.

Using TQM in manufacturing could result in a number of improvements, including increased profits, high customer satisfaction and better business performance, in general as one of the TQM main targets is to increase awareness about Quality at all levels and phases, in addition, TQM – if applied thoroughly – could definitely increase productivity by the continuous improvement of the product and at the same time reduces cost, through reducing wastes and defects rate.

Whereas, TQM is defined as: “ A Management Philosophy for continuously improving overall business performance based on leadership, supplier Quality Management, vision and plan statement, evaluation, process control and improvement, product design, Quality system improvement, employee participation, recognition and reward, education and training, and customer focus”.

TQM is a set of systematic activities carried out by the entire organization to effectively and efficiently achieve the organization’s objectives so as to provide products and services with a level of quality that satisfies customers, at the appropriate time and price.

Organization Objectives:

All organizations types seek for ensuring the appropriate profit and growth in the long term by achieving consistent and continuous customer satisfaction as well as to increase employees’ satisfaction, the benefit to all the stakeholders includes society, business partners, and shareholders.

TQM Objectives:

The ultimate objectives of TQM approach is to achieve customer satisfaction plus performance superiority. Therefore, TQM objectives should include the following:

1- Customer Satisfaction:

Organizations could meet the customer requirements and needs by changing the organization from “ being function – focused to customer – focused”, where the customer priorities come first in all activities.

2- Continuous Improvement:

TQM aims at achieving a noticeable change for the better at a revolutionary and continuous rate even on the long run.

3- Employees Total Involvement and Empowerment:

Motivation, involvement and empowerment of employees are key factors in TQM implementation that achieves excellence and distinguishes leading organizations.

4- Resources Optimization:

TQM aims at helping the organization to survive in a highly competitive environment where the price is determined by the current market forces, though achieving a cost comparative advantage.

5- Do it right from the First Time:

Achieving customer satisfaction within an environment of fierce competition requires the company to exploit the opportunity by producing the right quality, right quantity, at the right time, place and at the least price and minimum cost.

Nowadays, TQM has been widely implemented throughout the world. Many firms have reached the conclusion that “Effective TQM implementation could improve their competitive abilities and provide strategic advantages at the market place, thus several studies show that the adoption of TQM practices could allow firms to compete globally by gaining benefits of applying TQM approach, shortly we are going to deal with the former point in next issue.

ISO 27001 Changes

دكتور . مهندس/ عبد الرؤوف حسن محمود
عضو الجمعية المصرية للجودة

What are the main changes?

- The revised standard has been written using the new high level structure, which is common to all new management systems standards. This will make integration straightforward when implementing more than one management system
- Terminology changes have been made and some definitions have been removed or relocated
- Risk assessment requirements have been aligned with BS ISO 31000
- Management commitment requirements have a focus on “leadership”
- Preventive action has been replaced with “actions to address, risks and opportunities”
- SOA requirements are similar, with more clarity on the need to determine controls by the risk treatment process
- Controls in Annex A have been modified to reflect changing threats, remove duplication and have a more logical grouping. Specific controls have also been added around cryptography and security in supplier relationships.
- Greater emphasis is on setting objectives, monitoring performance and metrics

I'm interested in certifying to ISO/IEC 27001 now – what should I do?

ISO/IEC 27001:2005 is currently still valid. If you are close to implementing your ISO/IEC 27001 management system we can assess you against the ISO/IEC 27001:2005 standard, as long as your visits are completed by 1 October 2014.

We can then work with you to complete your transition to the new ISO/IEC 27001:2013 version during your continual assessment visits.

If you are still in the very early stages of adopting ISO/IEC 27001, or unlikely to be able to go through the assessment visits before 1 October 2014, we would recommend that you work towards certification against ISO/IEC 27001:2013.

I'm currently certified to ISO/IEC 27001 – what do I need to do?

We are here to make sure that as an existing ISO/IEC 27001:2005 certification customer you have all the information and tools that you need to understand the changes to the standard.

We will work with you to make sure your transition to the new standard is completed as part of your planned certification surveillance visits before 1 October 2015 deadline.

تعريفات تهمك

asset

anything that has value to the organization

availability

the property of being accessible and usable upon demand by an authorized entity

confidentiality

the property that information is not made available or disclosed to unauthorized individuals, entities, or processes

information security

preservation of confidentiality, integrity and availability of information; in addition, other properties such as authenticity, accountability, non-repudiation and reliability can also be involved

information security event

an identified occurrence of a system, service or network state indicating a possible breach of information security policy or failure of safeguards, or a previously unknown situation that may be security relevant

information security incident

a single or a series of unwanted or unexpected information security events that have a significant probability of compromising business operations and threatening information security

A learning Organization : The key to improve Quality of output at all levels

د كتورة / هناء عبد الله
عضو الجمعية المصرية للجودة

A learning organization is the term given to a company that facilitates the learning of its members and continuously transforms itself.

Learning organizations develop as a result of the pressures facing modern organizations and enables them to remain competitive in the business environment.

A learning organization has five main features :

1- Systems thinking: To study businesses as bounded objects, and for the performance of all functions should be discovered, articulated, understood, and used to make change. There should be continual learning from mistakes, identifying risks and hazards embedded in both processes and systems at both micro levels and macro levels. Systems thinking can be better by conference making, enhancing internal communication and exchange of ideas,

2-Personal mastery: The commitment by an individual to the process of training and development,

3- Mental models: To replace confrontational assumptions with an open culture that promotes inquiry and trust,

4- Shared vision: To create a common identity that provides focus and energy for learning,

5-Team learning: It is the accumulation of individual learning that makes staff grow more quickly .Also, it improves the problem solving capacity of the organization through better access to knowledge and expertise.

References

Singe, P.M. 1990. *The Fifth Discipline. London: Century Business.*

O'Keeffe, T. 2002. *Organizational Learning: a new perspective. Journal of European Industrial Training, 26 (2), pp. 130-141*

Wang, C.L. and Ahmed, P.K. 2003. *Organizational learning: a critical review. The learning organization, 10 (1) pp. 8-17*



Management Cert.
Trust. Ultimate. Value



TÜVRheinland®
Precisely Right.

Management Cert.-TÜV Rheinland

#5 St. #2 Maadi, Cairo, Egypt

Tel. : +20223591249

Fax : +20227508044

Mobile : +20 01000101864

E-Mail : info@managementcert.com

**WE PROVIDE CERTIFICATION FOR ALL MANAGEMENT
SYSTEMS, TRAINING & INSPECTION , PRE-SHIPMENT
INSPECTIONS & COCS, PRODUCT CERTIFICATION &
CE MARK**

New Standard ISO 9001:2015 (Quality Management System)

مهندس / هيثم محمد علي
QA Manager – Elsewedy Electric

1- ISO Facts

ISO=International Organization for Standardization

- * Based in Switzerland
- * Made up of over 100 National Standards Bodies (“NSB’s”)
- * Almost 20,000 standards in the ISO portfolio
- * All standards are based on INTERNATIONAL CONSENSUS

-ISO standards are usually developed by its Technical Committees (“TC’s”) and Sub-committees (“SC’s”)

* ISO/TC176/SC2 (Quality Systems) is responsible for ISO 9001

-ISO 9001:2015 is being developed by a specific SC2 Working Group (“WG24”)

- * WG24 is composed of international experts nominated by their NSB or from formal liaison member to ISO (typically industry associations)
- WG23 is responsible for Communications and Product Support

2- ISO HISTORY

1987: Quality assurance

1994: small revision

2000: Quality management (Process Model)

2008: small revision

2015: revision planned

3- Reasons for the Changes

1 - In the last 25 years, many other Management Systems Standards have come into use world wide

2 - Organizations that use multiple Management System Standards are increasingly demanding a common format and language that is aligned between those standards

3 - Decrease the emphasis on Documentation

4 - Increase the emphasis on Achieving Value for the Organization and its customers

5 -Increase emphasis on Risk Management to achieve objectives

4- ISO 9001:2015 Timeline:



5- What is being considered in ISO 9001-2015?

- * International experts nominated by ISO member bodies looked at a number of items to help guide revision activities
- * an extensive web-based user survey
- * new quality concepts and ideas for inclusion in ISO 9001
- * revised quality management principles
- * formal interpretations of ISO 9001:2008
- *support and guidance notes

6 - What is changing in ISO 9001-2015?

- * New concepts are being considered
- * The customer remains the primary focus
- * A new common ISO format has been developed for use across all Management System Standards
- * High Level Structure (HLS)

7 - New High Level Structure (ISO 9001-2015)

1. Scope
2. Normative reference
3. Terms and definitions
4. Context of the organization
5. Leadership
6. Planning
7. Support
8. Operation
9. Performance evaluation
10. Improvement

خطة البرامج التدريبية للجمعية المصرية للجودة

من شهر أكتوبر حتى شهر ديسمبر ٢٠١٤

لواء م. / عز الدين الحمزاوي

أمين عام الجمعية ورئيس لجنة التدريب

م	البرنامج	عدد الايام	مدة الدورة	تكلفة حضور الفرد
1	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة ISO9001/2008	3	17-19/11/2014	ج 900
2	التأهيل لمراجع داخلي لنظم إدارة الجودة ISO9001/2008	3	23-25/11/2014	ج 1000
3	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة سلامة الغذاء Lead Auditor ISO22000/2005	5	23-27/11/2014	ج 2750
4	اعداد مراقب جودة متخصص	4	1-4/12/2014	ج 1200
5	المراجعة الداخلية لكفاءة وجودة المعامل المعتمدة طبقاً للمواصفة القياسية ISO/IEC 17025/2005	4	7-10/12/2014	ج 1000
6	التأهيل لمراجع داخلي لنظم إدارة السلامة والصحة المهنية Lead Auditor 18001/2007	3	21-23/12/2014	ج 1000
7	إنشاء وتطبيق نظم تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة في قطاع الصناعات الغذائية	3	28-30/12/2014	ج 900

- يمنح الدارس شهادة معتمدة من الجمعية المصرية للجودة
- يتم خصم 20% من تكلفة الدورة للاعضاء المعنوين (الشركات) والاعضاء العاملين بالجمعية
- يبدأ التدريب الساعة 9.00 صباحاً ويستمر حتى الساعة 3.00 مساءً يتخللها راحة لتناول وجبة خفيفة
- تعقد الدورات بمقر الجمعية المصرية للجودة الكائن في 12 عمارات العبور طريق صلاح سالم - مصر الجديدة - الدور الثامن



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

12 عمارات العبور - صلاح سالم - الدور الثامن
موبايل : 01114843567 - تليفاكس : 24030503

E- mail : info@esq-eg.org

Website: www.esq-eg.org

الأعضاء المعنويون

م	رقم العضوية	اسم الشركة / الهيئة	العنوان	التليفون	الفاكس
1	377	شركة حلوان للصناعات الهندسية	عين حلوان - القاهرة	25552401	25552394
2	385	شركة بنها للصناعات الإلكترونية	35أ ش منصور باب اللوق	27900056	27900056
3	388	شركة AJA	ابراج الامل لضباط الشرطة برج 102 الدور الخامس شقة 53 المعادي الجديدة	27009114	27009114
4	390	مصنع 200 الحربي	المنطقة الصناعية - أبو زعبل - القليوبية ص ب 5952 هليوبلس غرب القاهرة	22818045	22818043
5	400	الشركة العربية لتطوير نظم الادارة (كيزن مصر)	7 عمارات العبور طريق صلاح سالم مصر الجديدة	24030546	24030546
6	733	الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم	167إمتداد رمسيس 2 شقة 32 مدينة نصر	22622520	22629119
7	741	شركة باقاريا مصر	9 نجيب ريحاني من عماد الدين وسط البلد	25910050	25913762
8	764	شركة توف رينالد TUV	6ش واحد المعادي السرايات المدخل الثاني المعادي	23589352	23589352
9	772	شركة ABB	7ش الدكتور محمد كامل حسين النزهة الجديدة خلف السندباد	26251300 19290خط ساخن	26222625
10	784	شركة باكين للبيوتات	1ش المصانع الاميرية مدينة العبور	46100260 46100265	46100266
11	790	شركة السويدي للكابلات	العاشر من رمضان - المنطقة الصناعية الثالثة (A3) القاهرة الجديدة - مركز المدينة الاداري - ش 90	411350/015	411366/015
12	794	شركة مصر للصيانة	القاهرة الجديدة - مركز المدينة الاداري - ش 90	26189999	26189888
13	807	الشركة العربية البريطانية ABD	الكيلو 4.5 طريق السويس	22692701	22688726
14	810	مصنع الالكترونيات (الهيئة العربية للتصنيع)	الكيلو 4.5 طريق السويس بوابة رقم 3 داخل مصنع صقر	22692479	22692480
15	822	الشركة المصرية لصيانة الاجهزة (صيانكو)	4 بلوك 23 منطقة التاسعة م. نصر بجوار سوق السيارات	24709011	24709001
16	922	الهيئة القومية للرقابة والبحوث الدوائية	51 ش وزارة الزراعة - جيزة	374848988	33379445
17	938	الشركة المصرية البريطانية للكيمائيات والمواد المساعدة	6 أكتوبر لمنطقة لصنعية لثنية بجور يونيفرسل	38331682	38333026
18	961	الشركة المصرية للاغذية بسكو مصر	32 شارع السواح - الاميرية - القاهرة	22866600	22844132
19	987	معامل كايرو لاب - للتحاليل الطبية	4 ش شهاب المهندسين الجيزة	37612773	37612773
20	1049	شركة إنترتك إيجيبت لخدمات مراقبة الجودة	عمارة رقم 9 بلوك 11011 الحي الأول - مدينة العبور	44796611	44796611
21	1050	مركز بحوث وتطوير الفلزات	حلوان - التبين - ش الفلزات	25010640	25010639
22	1142	شركة ايجترا فون	7ش الشهداء ابراهيم سالم كلية البنات مصر الجديدة	24174921 122خط ساخن	24151197
23	1214	الشركة العربية للاغذية " جروبي "	46 ش عبد الخالق ثروت	23911949	23911946
24	1230	شركة وسط الدلتا لانتاج الكهرباء	محافظة الدقهلية/ طلخا/ طريق السماد والكهرباء/ ميني التحكيم	2524149/050	2524369/050
25	1382	شركة سيراميكا رويال جروب	مدينة العبور - المنطقة الصناعية الأولى - قطعة رقم 13034	46102080 46102081	46102082
26	1393	شركة الصعيد لصناعة المواد الغذائية	4 ش جمال الدين عفيفي من ش أحمد فخري - مدينة نصر	22707425	22707438
27	1413	شركة يو اي سيستمز	4 ش المأمون بجوار مستشفى النيل حي فريال أسيوط مصر	0882285330	0882285330
28	1430	الشركة العربية الفرنسية لمنتجات الالبان والجبن	المنطقة الصناعية الاولى-برج العرب الجديدة قطعة 12 بلوك 8	034630351	034630304
29	1474	شركة الوجه القبلي لانتاج الكهرباء	طريق الصعيد الشرقي الكريمات - اطفيح - الجيزة	38461533 38462600	37610578

الشركة العربية لتطوير نظم الادارة - كايزن مصر شركاء النجاح لأكثر المؤسسات المصرية والعربية تميزاً



من خلال الاستشارات والتدريب والتطبيق

يمكننا مساعدة عملائنا في :

* تحسين الجودة خلال مؤسساتهم (للأداء - للعمليات - للأنشطة - للمنتجات - للخدمات)

* إنشاء النظم الإدارية لضمان الجودة وتحسين البيئة والأمان الصناعي والسلامة والصحة المهنية ونظم أمن المعلومات ونظم سلامة الغذاء (FSMS) وذلك طبقاً للمواصفات القياسية العالمية أو المحلية أو العسكرية التالية :

أيزو 9000 - متطلبات اعتماد معامل الإختبارات أيزو 17025 - أيزو 14000 - أيزو 22000 - EN 29001 - BS 7799 - BS 8800 - QS 9000 - المواصفة العسكرية الأمريكية 9858 - CE- TL9000- OHSAS18001 - SA8000 - TickIT - EN 9100- 2009- ISO 26000/2010

- التفتيش الصناعي والبيئي والبضائع وإصدار الشهادات الدالة على ذلك

- التقييم للأصول وللعمليات .

-المراجعات الاستقصائية التشخيصية لنظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة المهنية وسلامة الغذاء .

كيف نتواصل معنا

العنوان : 7 عمارات حدائق العبور - أمام الجهاز المركزي للمحاسبات - صلاح سالم - مصر الجديدة
- القاهرة - جمهورية مصر العربية

البريد الإلكتروني : info@kaizenegypt.com , samy@kaizenegypt.com

الموقع الإلكتروني : www.kaizenegypt.com

تليفون / فاكس : (202)24015209 - (202) 24030546 - محمول : 6817755 (20100)