

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 الثامن والعشرون مايو ٢٠١٥

قناة السويس الجديدة



مع تطبيق اسس ومبادئ الجودة

في مشروعاتها ...

بداية لعصر الرفاهية في مصر

محتويات العدد

| ٣ | م / حسن شعراوي | كلمة العدد أضواء على إختبارات الجدارة لمعامل الإختبار والمعايرة |
|----|-----------------------------------|---|
| ٤ | م/ محي الدين عبد الرازق سعد الدين | شخصية العدد |
| ٥ | م/ زكريا الجوهري | التفكير اللانمطي وحاجة المجتمع له |
| ٦ | م/ عز الدين الحمزاوي | أضواء على الإاجتماع الختامي للمشروع التجريبي لهيئة الأيزو في فهم وتطبيق المنشآت للمواصفة القياسية العالمية للمسئولية المجتمعية ايزو 26000 |
| ٧ | م / أحمد المغازي | أخبار تهمةك |
| ٩ | م/ مدحت فهمي | الأساليب الإحصائية مفهوم الاختلافات في العمليات |
| ١٠ | م/ محمد منصور | محاوَر تطبيق نظم ادارة الطاقة ISO50001:2011 |
| ١١ | م/ عادل عبد الشكور | ثقافة الابتكار والمواصفة الدولية (ISO 10018) |
| ١٢ | م/ محمود صادق | كيف يتميز أداء الاجهزة الحكومية |
| ١٣ | د/ محمد لاشين | توصيات للتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO9001/2015) |
| ١٤ | د/ أشرف صبري | جودة التدريب ترف ام ضرورة |
| ١٥ | م / أحمد المغازي | أنت تسأل ونحن نجيب |
| ١٦ | م / عبد الرازق حسن | قياس الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة القياس المتوازن (Balanced Score Card) |
| ١٧ | م / أحمد بسيوني | البنية التحتية للجودة |
| ١٨ | م / يحيى زكريا الجوهري | مشروع قناة السويس وبداية النهضة المصرية |
| ١٩ | د/ إبراهيم محمد عبد الفتاح | ISO 22301 overview |
| ٢٠ | د/ حسن مصطفى | Managing your team effectively article |



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 ثابت
م . أسماء الجوهري

فريق المراجعة

مهندس إستشاري
عز الدين الحمزاوي

د . م محمد سعد

م . سعيد هلب

تصميم وطباعة

سمارت تاتش 01006640527



كلمة العدد

مهندس إستشارى / حسن شعراوي
رئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

أضواء على إختبارات الجدارة لمعامل الاختبار والمعايرة

وتبدأ خطوات إختبار الجدارة بقيام المعمل المستقل بقياس وتحديد قيم الخواص المراد تقييمها للنموذج القياسى أو مادة الإختبار القياسية ثم يتم إرسال هذا النموذج أو

المادة القياسية الى المعامل المشاركة فى إختبارات الجدارة دون إخطارهم بنتائج القياس المستقل وذلك بغرض قيام هذه المعامل كل على حدة بقياس وتحديد نفس الخواص التى سبق قياسها وتحديد طبقا للتعليمات ونماذج تسجيل النتائج التى يصدرها المعمل المستقل.

وبعد إنتهاء المعامل المشاركة فى إختبارات الجدارة من القياس والتقييم يعاد إرسال النموذج أو المادة القياسية الى المعمل المستقل الذى يعيد إجراء القياس والتقييم للتأكد من عدم حدوث أى تغيرات على النموذج أو المادة القياسية.

وعقب وصول كافة نتائج المعامل المشاركة يقوم أخصائى المعمل المستقل بتقييم الأداء لكل معمل على حدة بناء على النتائج التى توصل إليها هذا المعمل ويتم إرسال نتائج تقييم كل معمل إليه مصحوبا بنتائج المعامل الأخرى المشاركة فقط دون الإفصاح عن أسماء هذه المعامل وذلك بغرض إجراء مقارنات النتائج فقط دون إقتضاء لهوية هذه المعامل.

والخلاصة أن إختبارات الجدارة تعد من أهم معايير تحديد مدى كفاءة أى معمل لإجراء إختبار أو قياس ما ومن الطبيعى أن تحرص الجهات المتلقية لهذه الخدمة على التأكد من أن المعمل يشا رك فى إختبارات الجدارة وأن نتائج مشاركته على المستوى المطلوب الذى يرضى متلقى خدمات القياس و الإختبار.

تعتبر إختبارات الجدارة الدورية لمعامل الإختبار والمعايرة من المتطلبات الأساسية للحصول على الإعتماد وتجديده , و طبقا للتعريف الوارد بالمواصفة الدولية الإرشادية فإن إختبارات الجدارة بمقارنة النتائج فيما بين المعامل هي (ISO/IEC Guide 43.1) " وسائل مستخدمة لتحديد كفاءة أداء القياس والإختبار للمعامل".

ويتم إستخدام إختبارات الجدارة (Proficiency Testing) لتقييم جودة وتجانس الإختبارات والقياسات التى تجريها المعامل وتقييم مستوى كفاءة أدائها وذلك بإستخدام نموذج قياسي معلوم الخواص (Artifact) وتقييم مدى صحة النتائج التى تتوصل إليها المعامل عند قياسها لهذه الخواص بإعتبار أن مستوى كفاءة المعامل فى قياس هذا النموذج يعبر عن كفاءتها فى أداء أعمال القياس والإختبار لهذه النوعية من الخواص.

ولا تعتبر برامج مقارنات المعامل (Inter-laboratory Comparison) دائما دليلا فى حد ذاتها على الجدارة كما لا يتم إعتبارها مستوفية لمتطلبات الجدارة اللازمة لمنح الإعتماد إلا إذا كانت هذه المقارنات قد تم تصميمها خصيصا لتحقيق هذه المتطلبات.

و فى معظم حالات إختبارات الجدارة لمعامل الإختبار تستخدم مواد إختبار كمواد قياسية (Reference Material) وهى مواد ذات خصائص ثابتة ومتجانسة مما يجعلها صالحة للإستخدام فى تقييم مدى دقة وأمان وصلاحية عمليات القياس.

ويجب إسناد إختبارات الجدارة إلى معامل مستقلة ذات سمعة طبية بشرط ألا تكون هذه المعامل طرفا مشاركا فى الإختبار لتجنب تعارض المصالح.

إرشادات تهكم

كيف تؤهل مختبرك للإعتماد

- 1- أحصل على موافقة ودعم الإدارة العليا فى منطمتك للقيام بتأهيل المختبر المطلوب
- 2- حدد مجال الإعتماد الرئيسى للمختبر (إختبار / قياس / معايرة / إختبارات طبية) وحدد المجالات التفصيلية (الإختبارات المطلوب الإعتماد فيها وينصح بإختيار الإختبارات التى توجد له مرجعية قياسية (مواصفة قياسية) أو فى حالة المعايرة يتم تحديد البارامترات التى سيتم الإعتماد لها (أطوال / أوزان / حرارة / ضغوط / فولت / امبير ... الخ)
- 3- أختار الجهة الإستشارية ذات الخبرة الممتدة والقادرة على تقديم الدعم الإستشارى لك أثناء مشروع التأهيل
- 4- بالتنسيق مع الجهة الإستشارية قم بإعداد الخطة الزمنية لتنفيذ مشروع التأهيل
- 5- الدراسة التشخيصية (Gap analysis) للوضع الحالى للمختبر وتحديد الأعمال المطلوبة لتطوير البنية التحتية للمختبر والأعمال الأخرى المطلوبة والمتعلقة بالكيان القانونى للمختبر
- 6- التوعية والتدريب والتأهيل لفريق العمل فى المختبر / المنظمة صاحبة المختبر (باقى الإرشادات فى الصفحة التالية)



شخصية العدد

مهندس / محي الدين عبد الرازق سعد الدين

العضو المنتدب لمجموعة شركات باكين

تغطي منتجات باكين كافة احتياجات وتطبيقات البويات الإنشائية لجميع فئات المستهلكين بما في ذلك فئة النخبة والفئات المتوسطة والإقتصادية ، بالإضافة لكافة أنواع أحبار الطباعة لجميع الاستخدامات ، كما يغطي إنتاجها من البويات الصناعية كافة التطبيقات.

تعمل باكين بتعاون وثيق مع عدد من شركات الدهانات العالمية ... منها شركات أكزونوبل العالمية (رقم 1 في العالم) ، وشيكوجو اليابانية للبويات البحرية (رقم 20 في العالم) ونوفا كلر الإيطالية ... ويتيح لها هذا الاستجابة لاحتياجات كافة مستويات ونوعيات مستهلكي ومستخدمى البويات الإنشائية الديكوروية المتميزة ، والبويات البحرية ذات الجودة الأعلى والأفضل.

الحصول على مزيد من المعلومات يمكن مراجعة موقع الشركة www.pachin.net

- بكالوريوس الهندسة الكيميائية - كلية الهندسة - جامعة القاهرة عام 1974.

- الترتيب الأول على الدفعة (36) ضباط إحتياط - الحرب الكيميائية.

- حاصل على شهادة Project Management Professional (PMP) من جامعة بنسلفانيا - الولايات المتحدة الأمريكية.

- أدار أنشطة انشاء عدد من مصانع الانتاج الحربي ، وتصنيع عدد من محركات الصواريخ في إطار مشروعات قومية ذات طابع إستراتيجي.

- أدار انشاء عدد من شركات ومصانع الدهانات في مصر (باكين العبور) وليبيا (باكين ليبيا) والسودان (الإفريقية للبويات).

- تدرج في وظائف الإدارة العليا بالمصانع الحربية (مصنع 18 الحربي) حتى عام 1999... ثم انتقل للعمل في القطاع الخاص ، حيث تدرج في وظائف الإدارة العليا في شركة باكين ، وشغل رئاسة عدد من شركات الدهانات في مصر ، وليبيا ، والسودان.

مجموعة شركات باكين هي رائدة صناعة الدهانات في مصر وتتكون من (3 شركات) : البويات والصناعات الكيماوية ، باكين العبور (في مصر) ، باكين ليبيا (مصراتة) ...

شركة الدهانات الوحيدة التي تجتمع لديها أنشطة البويات الإنشائية ، البويات الصناعية ، أحبار الطباعة ، الراتنجات الصناعية.

تمتلك شركة باكين أكبر مصنع للدهانات في المنطقة ، وتطبق مصانعها في العبور أحدث تكنولوجيا التصنيع مما يسمح بتحقيق أعلى درجات تأمين الجودة واقتصاديات التشغيل.

تمارس شركات باكين أنشطة التصنيع في (4) مواقع : القبة - المدينة الصناعية بالعبور - الإسكندرية - مصراتة / ليبيا.

تحتل باكين الترتيب العالمي رقم (81) في نادي المائة الكبار ، وذلك وفقاً لما أورده مجلة Coating World العالمية.

إرشادات تهتمك (تكملة)

تكملة باقى إرشادات كيف تؤهل مختبرك للإعتماد

- 7- التدريب لفريق العمل على كيفية التطبيق للمواصفة المرجعية المرشدة للتأهيل للإعتماد (الأيزو 17025 فى حالة مختبرات المعايرة أو الإختبارات أو القياس أو الأيزو 15189 لسنة 2012 فى حالة المختبرات الطبية .
- 8- طبقا للخطة يتم البدء فى إعداد الوثائق للنظام فى الختبر (سياسات - عمليات إجراءات - هياكل تنظيمية - بطاقات وصف وظيفي - أهداف - خطط - تعليمات عمل الخ)
- 9- تدريب فريق العمل على كيفية العمل طبقا للوثائق الجديدة
- 10- تأهيل المقفين الداخليين وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلى تحت إشراف الجهة الإستشارية
- 11- إجراء إختبارات الجدارة للمختبر (PT) ومقارنتها بمختبر أخر معتمد (أنظر كلمة العدد)
- 12- تنفيذ تدقيق مبدئى مستقل من جهة محايدة يسميها الإستشارى
- 13 - التقدم لطلب الإعتماد من المجلس المصرى للإعتماد (EGAC) أو أى جهة إعتماد معترف بها (ILAC)
- 14 - الحصول على شهادة الإعتماد وينتهى المشروع



التفكير اللانمطي وحاجة المجتمع له

مهندس / زكريا علي الجوهري
عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

الأسرة في رعاية أطفالها الموهوبين؛ منها ملاحظة الأسرة للطفل بشكل منتظم، واهتمامها بتقييمه بطريقة موضوعية؛ حتى تتمكن من اكتشاف مواهبه الحقيقية، والتعرف عليها في سنوات مبكرة، والإلمام بما لديه من إمكانيات واستعدادات وقدرات خاصة، وتعمل الأسرة على توفير الإمكانيات المناسبة، وتهيئة الظروف الملائمة، وإحاطة الطفل بكثير من المثيرات ذات العلاقة بمجالات التفكير والنشاط الإبداعي التي تُعينه على استغلال قدراته العقلية، ومواهبه الإبداعية الكامنة، كذلك تتقبل الأسرة الطفل الموهوب، وتعامله باتزان دون مبالغة في قدراته أو السخرية منها ثم تأتي بعد ذلك دور المدرسه والجامعه لتنمية إمكانيات الطالب الموهوب وللأسف هذا غير متاح حاليا في مجتمعاتنا العربيه ولقد ضاعت علينا سنوات وفرص كثيره كانت تتطلب التفكير اللانمطي وللأسف لم نجد الكوادر المؤهله لذلك أو التي لم تتح الفرصه أمامها لتنبؤ المكان المناسب وأماننا الآن الفرصه الذهبيه لإعادة تنظيم حياتنا واكتشاف الموهوبين وتسليم القيادة لهم ونستغل القوة الهائلة التي تكمن في المجتمع المصرى حاليا لتستخدم في خلق رؤية إيجابية إستراتيجية وإعادة تشكيل الشعب المصرى ككل.

وتحتاج المؤسسات والشركات والدول لضرورة البحث عن أفكار خلاقة في إعداد المشاريع المتعلقة بها وحل المشاكل المستعصيه لديها والابتعاد عن الاستنساخ والنمطية ، والوصول إلى مرحلة التفكير اللانمطي، والسعي إلى إنتاج المعرفة والنهوض بالبحث العلمي الحقيقي الذي يعتبر أساسا في التقدم والإبداع نحن نحتاج الآن للموظف والمدير والوزير اللانمطي فالقياده اللانمطيه (Nonlinear Leadership) تحقق للشركه أو المؤسسه أو للدوله فى زمن قصير مالم تحققه القياده النمطيه فى سنوات فمشاكلنا الحاليه من أميه وسوء تعليم وبطاله وهبوط فى الرعايه الصحيه والخدميه وفوضى عامه وعبئيه فى كل شئىء وعدم جديده فى أشد الحاجه للحلول اللانمطيه وجعل المستحيل ممكنا وهناك رجالا مؤهلين ولكن مغمورين لذلك يجب البحث عنهم ووضع الموهوبين على قمة المجتمع.

ما هو التفكير اللانمطي؟ هو التفكير المبدع - الإبداعي - وهو نشاط عقلي مركب وهادف وتوجهه رغبة قوية في البحث عن سلوك أو التوصل إلى نواتج أصلية لم تكن معروفة سابقا. فعندما يرد تعبير الإبداع يتبادر إلى ذهن الناس أن هناك إنجاز خارق قد تم خارج نطاق التفكير العادى ومطلوب للإنجاز الذى يحقق أفضل النتائج فى وقت قصير وغالبا ما يرى الإنسان العادى الأمور من وجهة نظر واحدة أما الشخص العبقري او المبدع فيمكنه رؤية الأمور من خلال عدد لا حصر له من وجهات النظر والزوايا والرؤى المختلفه أى يفكر فيما لايفكر فيه الآخرون وعنده من الخيال والرؤيه المستقبليه مالميس عند الشخص العادى ويعمل عقله بطريقه تربط مايبين المعطيات وجميع الاحتمالات فيصل إلى النتيجة لحل مشكله بنسبه نجاح عاليه ولا شك أن هناك قضايا ومواقف تحتاج إلى التفكير النمطي ، إلا أنه أيضا هناك مواقف تتطلب تفكيرا إبداعيا مرنا لالتقاط أفضل الإجابات والحلول بعد عرض كل الإجابات الممكنة ، دون التقيد بحالات الاختيار الموجوده أمامنا فقط .. فلا تقع في فخ الاختيارات ، فهناك خيارا إبداعيا غير مطروح هو مفتاح لحل المشكله المطروحه كما أن المرونة في التفكير لا تعني أبدا التهور والاستعجال كما يبدو للبعض ، بل القدرة على الانتقال بين الحلول المطروحة وإيجاد حلول أخرى غير مطروحة ، والتعامل مع كل هذه الاحتمالات بعمق وإدراك تأمين لإيجاد المخرج الأنسب في الوقت الأنسب .

إن مهارات التفكير المرن تنمو بالاستعداد دائما لتقبل كل الأفكار ومحاولة الخروج عن المألوف منها ، لإيجاد أفكار جديدة قد تكون الأصلح من كل المطروح ، لأنه قد ينتهي التفكير الإبداعي المرن بالتقيد بما هو منطقي او متاح فقط .

ولأننا نعيش الآن فى حاله غير عاديه وفى أزمت مزمهه تتطلب رجالا غير عاديين والسؤال هنا كيفية الحصول على المبدعين؟ يبدأ الإبداع عن الإنسان منذ مرحلة الطفوله والتوصيات التي تساعد

ZAKTRONIX

Engineering and Consultancy

Real Estate Appraisers

Machinery & Equipment Appraisers

Since 1986



زكرونتس

مهندس زكريا الجوهري و شركاه

أنشطة المكتب

- ** الإستشارات الهندسية بجميع تخصصاتها.
- ** مقيمون عقاريون (أراضي زراعيه وإسكان و منشآت إدارية وصناعية و سياحية)
- ** مقيمون آلات و معدات و بضائع.
- ** دراسات جدوى إقتصادية و فنية لكافه الأنشطة.
- ** محاضرون فى تقييم جميع أنواع الأصول العقارية والمعدات والبضائع.
- ** مقيمون دوليون للجوائز القومية للمميز التابعة لوزارة الصناعة والتجارة والتنمية الإدارية.
- ** استشاريون وخبراء معتمدون لتأهيل المؤسسات للحصول على شهادات الجودة.

خبرة المكتب

- ** أقدم مكتب فى مجال التقييم العقارى فى مصر منذ عام 1986.
- ** عدد التقييمات أكثر من إحدى عشر ألف تقرير تقييم عقارى وآلات و معدات و بضائع بكافه الأنظمة .
- ** يعنى على عدد من خبراء التقييم المسجلين بالبنك المركزى وهيئة الرقابة المالية.
- ** أكثر قاعدة بيانات عقارية على مستوى الجمهورية.

الإتصال

تليفون : (202)23050497
فاكس : (202)23050415
موبيل : 01111899885
Email: zaktronix@yahoo.com
Web-site: www.zaktronix.com

الجهات المسجل بها المكتب

- ** البنك المركزى المصرى
- ** جميع البنوك العاملة فى مصر
- ** شركات التمويل العقارى
- ** هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة
- ** جميع المحاكم الإقتصادية بالجمهورية
- ** شركات التأمين

أضواء على الاجتماع الختامي للمشروع التجريبي الذي تديره منظمة الأيزو فى فهم وتطبيق المنشآت للمواصفة القياسية العالمية ايزو 26000 الخاصة بالمسئولية المجتمعية

**مهندس / عزالدين الحمزاوى
امين عام الجمعية المصرية للجودة**

- بناء القدرات المؤسسية فى مجال المسئولية المجتمعية
- تأهيل الخبراء الوطنيين حيث تم تأهيل 13 خبير وطنى
- تأهيل 34 مدرب فى مجال المسئولية المجتمعية
- تقديم الدعم الفنى لعدد 13 منشأة مصرية من القطاع الخاص والحكومى والأهلى الصناعى والخدمى والتعليمى كنماذج ريادية
- نشر الوعى على المستوى الوطنى من خلال عقد 10 مؤتمرات وندوات على مدار 4 سنوات شارك فيها 1042 مشارك فى العديد من المحافظات وتم ايضا عرض رؤية مصر فى هذا المجال الحيوى الهام والذى تم اعداده من خلال اجتماعات منتظمة للجنة الوطنية والخبراء الوطنيين
والتي تعكس رؤية مصر المستقبلية من خلال:

- المساهمة فى عملية مراجعة القوانين والتشريعات بما يضمن الإشارة إلى مبادئ المسئولية المجتمعية
- نقل الخبرة والقدرات المؤسسية فى مجال المسئولية المجتمعية إلى 5 وزارات سنويا
- التركيز على الأعمال والصناعات الصغيره والمتوسطه
كما عرضت الهيئة حاله دراسية متميزة لمنشأة مصرية وهى جمعية أهلية من صعيد مصر شاركت فى المشروع والتي لاقت استحسانا من جموع الحاضرين نظرا للتنوع الكبير فى مجالات التطبيق
فى نهاية الجلسة تم استعراض الدروس المستفادة من تطبيق المشروع وحث الدول المشاركة بالعمل على استدامة هذا المشروع على المستوى الوطنى والتعاون الإقليمى

عقدت منظمة الأيزو العالمية بمقرها فى جنيف- سويسرا يوم 30 مارس 2015 الاجتماع الختامى للجنة التنسيق المشتركة الخاصة بالمشروع التجريبي الممول من ((SIDA)المنظمه السويديه للتعاون الدولى والذى تديره منظمة الأيزو لمساعدة دول اقليم الشرق الأوسط وشمال افريقيا فى فهم وتطبيق المنشآت لمواصفة ايزو 26000 الخاصة بالمسئولية المجتمعية وتبادل الخبرات والدروس المستفاده والرؤى المستقبلية بمشاركة مصر وممثلين من الدول الثماني المشاركة فى المشروع . وقد ضم وفد مصر :

- السيد الدكتور مهندس/ حسن عبد المجيد
رئيس مجلس ادارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

م/ اسامة المليجي
رئيس اللجنة الوطنية للمسئولية المجتمعية

م/ عزالدين الحمزاوى المدير الوطنى للمشروع
امين عام الجمعية المصرية للجودة

د. مهندس/ احمد سلطان
رئيس وحدة متابعة المشروعات الدولية بالهيئة

وقد قامت مصر ممثلة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة بتقديم التقرير النهائى الخاص بمصر والذى عرض إنجازات مصر فى كافة مجالات وعناصر المشروع وهى :



أخبار تهمك

مهندس أحمد المغازي

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة ومدير عام كايزن مصر



3- المواصفة المرشدة الجديدة (الأيزو 37500) تدعم التوجه المتنامي في المنظمات للإستعانة بالغير (Outsource) لتنفيذ العمليات بالمنظمات:

كثير من الشركات العالمية المشهورة بدأت تغير من سياستها في الاعتماد على الذات في تنفيذ كافة العمليات التي تقدم من خلالها هذه الشركات منتجاتها أو خدماتها وبدأت تعتمد على الغير (Outsource) في تنفيذ كثير من العمليات وخاصة العمليات المدعمة (Supporting processes) لتركز الشركة على العمليات الرئيسية فقط (Core processes) ، والإستعانة بجهات خارجية يعني نقل أداء العملية إلى شركة خارجية

وهذا التوجه ليس بجديد، ولكن شهدت السنوات الأخيرة زيادة هائلة له ومن المتوقع أن يستمر، نظرا لأنه وجد أن إسناد العمل لأهله من الجهات المتخصصة والمحترفة أفضل من ناحية الجوى وخفض التكاليف وجودة ناتج التنفيذ وبالتالي تصبح الشركات التي تستعين بالـ (Outsource) أكثر قدرة على المنافسة في بيئة العمل الحديثة التي تتسم بالتحديات والمنافسة الشرسة .

ونظرا للحاجة إلى قواعد قياسية عالمية تنظم عملية الإختيار لمثل هذه الجهات (Outsources) أصدرت منظمة المواصفات الدولية (ISO) المواصفة الجديدة المرشدة لكيفية إختيار موردي الخدمات والمنتجات وهي المواصفة (ISO 37500) ، والمواصفة الجديدة تضع نمط توضيحا ولغة مشتركة للجميع (الشركة وموردي الخدمات لها) وتضع الإطار للتعامل ومعايير للإختيار وإطارا لتقييم مخاطر الإستعانة بالموردين بما يوفر الوقت ويحسن العلاقات التجارية بين المنظمات، إنها بحق مواصفة تستحق التقدير والتطبيق من جميع المنظمات .



1- التحسين والتنمية المستدامة للمجتمعات موضع اهتمام منظمة الأيزو:

أوشكت اللجنة الفنية المختصة بالتنمية المستدامة بمنظمة الأيزو على إصدار المواصفة الدولية لمتطلبات نظم إدارة تحسين المجتمعات الأيزو 37101

(- ISO37101 Sustainable development of communities –) Management systems – Requirements with guidance for resilience and smartness, والتي تأتي في إطار حرص المنظمة في أداء رسالتها على المساهمة في تعزيز مفهوم التنمية المستدامة ورفاهية المجتمعات بما ينعكس على رفاهية وسعادة المواطنين .

وستكون المواصفة مرجع دولي لمتطلبات نظام إدارة المجتمعات أو المدن ويمكن للمدن الحصول على شهادة دولية بمطابقة نظام إدارتها لمتطلبات المواصفة الأيزو 37101 ، ففي عالمنا الذي يتصف بالتغير السريع يجب أن تكون هناك إهتمامات للمسؤولين عن المجتمعات والمدن الحالية والجديدة والتحرك لضمان ملائمتها للحياة في المستقبل بمافي ذلك توفير الطاقة بشكل مستدام ومراعاة التأقلم مع البيئة وتغيرات المناخ وبناء وصيانة البنى التحتية بما يلبي إحتياجات وتوقعات المواطنين ، وتأتي هذه المواصفة لتكون المرجع والمرشد للوصول بالمجتمعات الى المستوى الذي يوفر السعادة والرفاهية للمواطنين .



2 - تعديل المواصفة القياسية العالمية لنظم إدارة البيئة ISO 14001 وصل إلى مرحلة الأخيرة

وصلت التعديلات الجديدة للمواصفة الدولية لنظم إدارة البيئة إيزو 14001 إلى مرحلة الدرافت النهائية للمواصفة الدولية

(Final draft International Standard - FDIS) وذلك بعد الإنتهاء من (DIS) والموافقة عليه بنسبة 92% من المصوتين وكان ذلك في نهاية عام 2014.

وقد قام الخبراء أعضاء اللجنة الفنية بدراسة وفحص جميع التعليقات التي وردت على (DIS) وذلك في اجتماعهم الذي تم في طوكيو في 2-7 فبراير هذا العام. وبعد ذلك سوف يتم إصدار (FDIS) والتي ستطرح للتصويت وبمجرد الموافقة عليها سيتم نشر المواصفة والتي من المتوقع إصدارها بشكلها الجديد قبل نهاية عام 2015 .

أخبار تهمك (تكلمة)

مهندس إستشاري / أحمد المغازي
عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة



4 - في الطريق الآن التعديل للمواصفة الدولية لنظم

إدارة سلامة الغذاء الأيزو 22000 :

منذ الإصدار الأول للمواصفة ISO 22000 في إدارة سلامة الأغذية في عام 2005، وجميع الشركات العاملة في سلسلة الإمداد بالغذاء (Food Supply Chain) بما فيهم المصنعين والمستهلكين والحكومات تواجه اشتراطات وظروف متجددة لسلامة الغذاء مما خلق الدافع والاحتياج لتعديل المواصفة الحالية لنظم إدارة سلامة الغذاء، إستضافت دبلن بايرلندا إجتماع مجموعة العمل في منظمة الإيزو (ISO/TC 34/SC 17/WG 8) والمكلفة بالمراجعة للمواصفة الحالية وإجتماع الفريق في 23-25 فبراير 2015 لمناقشة التحسينات اللازمة للمواصفة. وكان هذا بناء على المشاورات التي تمت في العام الماضي بين المستخدمين للمواصفة والتي أوضحت الملاحظات والثغرات الموجودة في الإصدار الحالي مثل :

- بعض المتطلبات الحالية بالمواصفة ممكن أن تكون مربكة للمنظمات لعدم وضوحها

- وجود تكرار لا لزوم لها

- بعض المفاهيم في حاجة إلى توضيح.

- علاوة على ذلك لم تحتوى على مايناسب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم (المشاريع الصغيرة والمتوسطة) بما فيه الكفاية.

- تقييم المخاطر لسلامة الغذاء لا تزال بحاجة إلى تحسين.

- المواصفة الحالية في ترتيبها لا تتماشى مع الترتيب للمواصفات الجديدة لنظم الإدارة ممثل المواصفة الأيزو 9001/ 2015

ونتوقع أن تكون أهم التعديلات بالمواصفة الجديدة متعلقة بالموضوعات الآتية :

• توضيح بعض المفاهيم الرئيسية خاصة بنقاط التحكم الحرجة (CCP)

و البرامج التشغيلية الإستباقية ونقاط المراقبة التشغيلية.

• تطوير منهج تقييم المخاطر وسحب وإستدعاء المنتج

(Product withdrawal and recall).

• تحديث المصطلحات والتعريفات بمايتفق مع التحديث

للتعريفات في المواصفات الخاصة بنظم الإدارة الجديدة

والمواصفة الخاصة بتقييم المخاطر الحالية

• جعل المواصفة أكثر بساطة وأكثر إيجازاً

• البعد عن أن تكون المتطلبات وصفية ويجب أنت تكون أكثر تحديدا

• ضمان تغطية أكبر للشركات الصغيرة والمتوسطة

موائمة المواصفة الجديدة لتسهيل الدمج والتكامل لنظام إدارة

سلامة الغذاء مع النظم الإدارية الأخرى المطبقة في المنظمة

مثل الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وأمن وسرية

المعلومات

وستجتمع مجموعة العمل المكلفة بالمراجعة مرة أخرى في منتصف

أكتوبر لتسليم نسخة ثانية من الدرافت المفترض وتسمى حاليا وثيقة

العمل (WG draft) إذا سارت الأمور حسب الخطة، فالمواصفة

الجديدة من المتوقع أن تنشر في عام 2017.

5 - المواصفة الجديدة الأيزو 10018 مرشد

للمنظمات يركز على أهمية مشاركة العنصر

البشري الكفؤ في إدارة الجودة

التطبيق الفعال وتحقيق مزايا وجنى ثمار التطبيق لنظم إدارة

الجودة في المنظمات يعتمد في نهاية المطاف على مشاركة

العاملين الأكفاء وإندماجهم بشكل صحيح في العمل و ولابد أن

يكون هذا على رأس أولويات وإستراتيجيات وقيم المنظمات

وتماشيا مع هذا المبدأ أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات

(ISO) مواصفة دولية جديدة تصلح للتطبيق في جميع

المنظمات بغض النظر عن حجمها ومجال عملها وطبيعة

أنشطتها تقدم إطارا مرشدا لكيفية الحصول على أفضل النتائج

من العاملين في تطبيق نظم إدارة الجودة.

تهدف المنظمة من إصدارها لهذه المواصفة أن تكون أداة مفيدة للقادة

والمديرين والمشرفين وخبراء الجودة وممثلي الإدارة العليا للجودة

ومديري الموارد البشرية

وتوضح المواصفة الآتى :

- ماهى العمليات التي يمكن أن تستخدمها المنظمة لتضمن

إستمرارية جدارة ومشاركة العاملين في التطبيق لنظم إدارة

الجودة

- الإجراءات التي يمكن اتخاذها بالمنظمة لتعزيز وتعظيم

مشاركة العاملين

- الإجراءات التي يمكن اتخاذها لدفع العاملين للتطبيق الفعال

والتحقيق لمتطلبات نظام إدارة الجودة المحددة (ISO 9001)

- على الرغم من أن هذه المواصفة معدة لدعم التطبيق لنظم

إدارة الجودة إلا أنها تصلح أيضا لدفع العاملين للمشاركة في

تطبيق النظم الإدارية الأخرى



الأساليب الإحصائية في الضبط الإحصائي للجودة والعمليات

مهندس/ مدحت فهمي صالح
عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

وتأتي اختلافات الأسباب العامة - على سبيل المثال من "اختلاف مهارات العمال - إجراءات غير مناسبة - تصميم ضعيف - سوء صيانة للألات والمعدات - عدم الوضوح في تعريف إجراءات التشغيل المعيارية - ظروف العمل والتشغيل غير مناسبة (مثل: الإضاءة، الضوضاء، درجة الحرارة والرطوبة المحيطة، التهوية، عدم النظافة) - مواد خام غير مطابقة للمواصفات - خطأ التشكيلة - اهتزاز في العمليات الصناعية - التآكل والتلف الطبيعي للمعدات والأدوات - إجراءات غير ملائمة - سوء التصميم - عدم وجود إجراءات تشغيل موحدة واضحة المعالم - الخطأ في مراقبة الجودة - الاهتزاز في العمليات الصناعية - التآكل والتلف الطبيعي - التغير في الإعدادات - زمن استجابة الكمبيوتر".

وتأتي اختلافات الأسباب الخاصة - على سبيل المثال - من "سوء ضبط الماكينة - إغفاء العامل أثناء العمل - التحكم الخاطئ - العطل المفاجيء للماكينة - عطل الكمبيوتر - سوء دفعة من المواد الخام - إنقطاع الطاقة المفاجيء - الأجزاء المكسورة - حركات غير طبيعية مفاجئة - التغيير المؤقت لأحد الموردين - التغيير المؤقت لعامل غير مدرب". وإلى مقال خامس إن شاء الله.

تتسم مخرجات أي عملية متكررة بوجود اختلافات من حيث خواص الجودة المستهدفة مهما عظمت جودة التصميم ودقة الآلات المستخدمة وتمثل كافة عوامل الإنتاج وظروف العمل، حيث توجد عوامل عديدة تؤدي إلى الاختلافات في خصائص المنتج وهي (المواد الخام Material، والعمال Men، والآلات والمعدات Machines، وطرق وأساليب العمل Methods، وطرق وأساليب الفحص والقياس Measurements، وظروف البيئة ومحيط العمل (Environment) -وتسمى 5) M&E وتصنف الاختلافات (التباينات) إلى نوعين أساسيين:

أولاً: اختلافات عشوائية أو شائعة - أسباب عامة: (Chance or Common Causes for Variations) تنتج عن عوامل ومؤثرات عشوائية وتكون متأصلة في العملية الانتاجية ولا يمكن تحديد مصادرها أو التخلص منها. ويمكن بواسطة الأساليب الإحصائية التنبؤ بمحصلة التغيرات في ناتج العملية التي تنتج عنها. وتسمى، أيضا، أسباب النظام. ثانياً: أسباب محددة - أو أسباب خاصة: (Assignable or Special causes for variations)، وهي أسباب يمكن تحديد مصادرها وقياسها وإزالتها، وترجع هذه الأسباب إلى المصادر الست (5) M&E التي ذكرت من قبل. ويوضح الجدول التالي مقارنة بين اختلافات الأسباب العامة والأسباب الخاصة:

| اختلافات الأسباب الخاصة | اختلافات الأسباب العامة |
|--|--|
| اختلافات غير عشوائية | اختلافات عشوائية |
| عددها قليل وتأثيرها كبير في مخرجات العملية | عددها كبير وتأثيرها قليل في مخرجات العملية |
| غير ملازمة للعملية ويمكن تحديدها | ملازمة لأي عملية ومن الصعوبة تحديدها |
| غير منتظمة الحدوث | حدوثها ثابت لحد كبير |
| يمكن القضاء عليها دون الحاجة لتغيير النظام | يتطلب العمل على تخفيضها أو القضاء عليها تغييرا في تصميم نظام العملية |
| تستخدم خرائط المراقبة لتحديدها | تستخدم أساسا لتحديد الأسباب الخاصة |



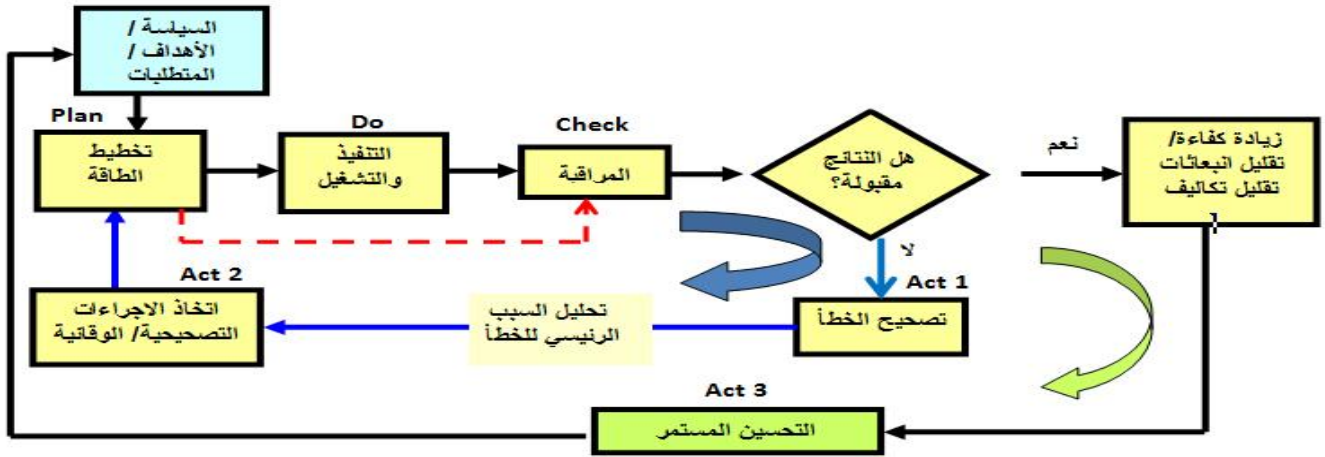
محاوَر تطبيق نظم ادارة الطاقة ISO50001:2011

مهندس / محمد أحمد منصور
عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

الغرض من نظم ادارة الطاقة ISO50001:2011 هو:

- 1- تحسين أداء الطاقة، بما في ذلك كفاءة الطاقة واستخدامها واستهلاكها.
- 2- تقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري:
(CO₂, CH₄, N₂O, Fluorinated gases) وتأثيرها علي البيئة.
- 3- تقليل تكاليف الطاقة من خلال منهجية إدارة الطاقة.

تعتمد استراتيجية التحسين المستمر في نظام ادارة الطاقة على دائرة ديمنج PDCA كما هو موضح بالمخطط التالي:



تعتمد عملية تخطيط الطاقة علي تحليل استهلاكات واستخدامات الطاقة السابقة والحالية للوصول الي خط مرجعي للطاقة وأهداف ومستهدفات وخطط للتحسين ومؤشرات لقياس أداء الطاقة، كما هو موضح بالمخطط التالي:



خطوات تطبيق نظام ادارة الطاقة:

- 1- تحديد سياسة المؤسسة تجاه الطاقة
- 2- تكليف ممثل ادارة ادارة الطاقة واعتماد فريق ادارة الطاقة وتدريب الفريق
- 3- التخطيط للطاقة دائرة ديمنج
- 4- قياس أداء الطاقة باستخدام مؤشرات الأداء
- 5- اعداد ومراقبة وثائق وسجلات النظام
- 6- التخطيط لتنفيذ العمليات التشغيلية المختلفة وأنشطة الصيانة طبقا لمعايير محددة
- 7- مراعاة تقييم أداء الطاقة عند التصميم وشراء الأجهزة وتقييم الموردين
- 8- المراقبة المستمرة والقياس الدوري (باستخدام أجهزة معايرة) لأداء الطاقة وتسجيل وتحليل وتقييم النتائج
- 9- تنفيذ أعمال التصحيح واتخاذ الاجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة في حال وجود أي حيود عن المخطط
- 10- تنفيذ المراجعة الداخلية المخططة بواسطة مراجعين مؤهلين
- 11- تنفيذ مراجعة ادارة دورية لضمان مناسبة وكفاية وفعالية نظام ادارة الطاقة المطبق



ثقافة الابتكار والمواصفة الدولية (ISO 10018)

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

ولا غنى في منشآت الأعمال عن تشكيل فرق عمل لأن معظم أنشطتها جماعية بطبيعتها ولضمان نجاحها يجب أن يقوم قائد الفريق بتحديد الأهداف المشتركة لفريقه وتهيئة الظروف المناسبة لتحقيقها بما في ذلك توجيه المكافآت الى الفريق وليس للأفراد .

تحديد السلطة والمسئولية بحيث يتم تكليف العاملين بأعمال محددة تتناسب مع كفاءاتهم ومنحهم سلطة اتخاذ القرارات اللازمة لتنفيذ هذه الأعمال كما يجب أن يقوم الرؤساء بتفويض العاملين ببعض إختصاصاتهم لإضفاء المرونة على الأداء مما يعزز من فرص تحقيق رضا العملاء ومتلقى الخدمات.

الإبداع والابتكار والمقصود بالإبداع هو طرح أفكار جديدة بينما الإبتكار هو عملية التطبيق لهذه الأفكار وفي إطار منشآت الأعمال يستخدم تعبير الإبتكار لوصف عملية طرح الأفكار الجديدة وتحويلها الى منتجات وخدمات وأساليب عمل مبتكرة قادرة على تحقيق النجاح والتي عادة ما تكون نتاج الفكر والعمل الجماعي.

عدالة توزيع المكافآت والحوافز لإشعار العاملين بقيمة أعمالهم ونجاحهم وتشجيع روح الإبداع والابتكار لديهم مما يؤدي الى تنامي مشاعرهم بالفخر بإتقان العمل وتقدير الذات بشرط أن يكون التقدير وفقا لمعايير واضحة وفي إطار زمني أقرب ما يكون إلى توقيتات نجاحهم في إنجاز الأعمال المطلوبة.

ويتضح من هذا العرض لمبادئ المواصفة الدولية (ISO 10018) أن الثروة البشرية هي القيمة الأكبر التي يمكن أن تحقق النجاح لأي مؤسسة وبقدر مشاركة العاملين وتحديد مسؤولياتهم وعلمهم بروح الفريق وتعزيز ثقتهم بامكانياتهم ونشر ثقافة الإبتكار بينهم وتحفيزهم تكون قدرتهم على تحقيق التقدم والإزدهار لمؤسساتهم.

يعتمد تطوير الأداء في منشآت الأعمال على إيجاد بيئة مناسبة لإزدهار الإبتكار من خلال نشر ثقافة وأساليب إدارة تشجع على التطوير والتجديد والتحسين المستدام بدلا من الإقتصار على الإلتزام بمواصفات محددة بأسلوب روتيني.

ولا يعني ذلك أن يتم تجاهل المواصفات القياسية الدولية , بل على العكس يمكن الإستناد الى المواصفة (ISO 9001) للتشجيع على الإبتكار وبالتحديد فقرات إرضاء العميل (clause 8.2.1) والتحسين المستدام (clause 8.5) وفقرات التصميم والتطوير (clause 7.3) ومراجعة الإدارة (clause 5.6) التي تم فيها بطريقة غير مباشرة الإشارة الى الإبتكار . إلا أنه في عام 2012 تم إصدار المواصفة الدولية (ISO 10018) بغرض التكمال مع المواصفة (ISO 9001) وإيضاح أهمية إشراك العاملين في إدارة نظم الجودة لتحقيق التطوير والإبتكار طبقا لمبدأ القيادة الذي ينص على أن " يقوم القادة بتحديد الهدف والإتجاه وإيجاد مناخ مناسب لإشراك العاملين بفعالية في تحقيق أهداف المنشأة". ويوضح ملحق " A" من المواصفة الدولية (ISO 10018) المبادئ التي يجب الإلتزام بها لإشراك العاملين في التطوير والإبتكار وهي:

المشاركة حيث تلتزم المنشأة بتعزيز التواصل وتوحيد المفاهيم بين العاملين والإدارة مما يؤدي الى تحقيق رضا العاملين ورفع كفاءة أدائهم. وتبدأ عملية المشاركة من مرحلة الإختيار الفعال للعاملين الجدد مروراً بالتدريب ووصولاً الى إشترك المديرين في توعية العاملين بواجبات ووظائفهم و الإستجابة الى تطلعاتهم من خلال التواصل الدوري معهم حيث أشارت الدراسات إلى أن مستوى مشاركة العاملين يتوقف على مدى ترابطهم مع زملائهم وروؤسائهم ومديرهم.

العمل بروح الفريق التي تتحقق عندما تتوافر الثقة والإحترام المتبادل بين أفراد فريق العمل وتؤدي الى سعيهم لتحقيق هدفهم المشترك بإتباع أساليب مبتكرة وفعالة لتقديم منتجات وخدمات متميزة



خبر يهمك

تم توقيع اتفاقية تعاون مشترك مذكرة تفاهم بين الجمعية المصرية للجودة ومعهد الانتاجية والجودة بالاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

كيف يتميز أداء الأجهزة الحكومية Performance Excellence

مهندس / محمود صادق

استشاري نظم إدارة الجودة والأداء المتميز



كيف نضمن تحقيق النتائج المستهدفة بالوزارات والأجهزة الحكومية:

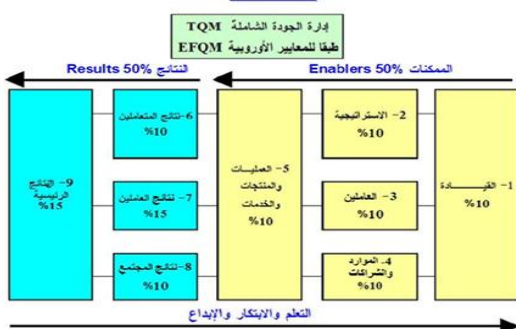
إن الوزير أو المحافظ مثل الطيار المقاتل المطلوب منه أن يقود طائرة لينفذ بنجاح مهمة قتالية مطلوبة. في حالة الطيار المقاتل سيد طائرته جاهرة أمامه ليقطع بها وينفذ المهمة. أما في حالة الوزير فإنه للأسف لن يجد طائرة جاهزة ليقطع بها، وسيد نفسه مضطرا لأن يبدأ في تنفيذ المهمة مستخدما الوسائل الأخرى المتاحة والتي لا تضمن له النجاح. لذلك فمن الضروري أن نساعد الوزير في تصنيع طائرته حتى نضمن له ولنا النجاح في تحقيق أهدافنا. ما هي إذن طائرة الوزير التي تضمن له تنفيذ مهامه بنجاح؟ طائرة الوزير هي وجود نظام وأساليب عمل في وزارته تستوفي المعايير العالمية للنجاح والتميز في الأداء، ويتم تطبيقها بفاعلية في مختلف أجهزة الوزارة. إن تلك المعايير المتفق عليها عالميا معروفة ومتاحة للجميع مثل المعايير الأوروبية للتميز في الأداء، وقد اتفق خبراء الإدارة والجودة في جميع أنحاء العالم أن تطبيقها يؤدي بالضرورة إلى تحقيق النجاح والتميز في الأداء وثبت ذلك بالتجربة العملية. إن تلك المعايير هي مكونات طائرة النجاح التي سيقطع بها الوزير، بدلا من الممارسات التي تفتقد المنهجية وبالتالي تفتقد الفاعلية والكفاءة، مثل الجولات الميدانية وحل المشكلات بالقطعة مثل المرور على مدرسة ما ليكتشف بنفسه تزويغ مدير هذه المدرسة بالذات ومش مهم يكتشف تزويغ مديرين باقي المدارس وعددهم أكثر من 46 ألف مدير مدرسة حكومية، ومثل المحافظ الذي يفاجئ أحد المستشفيات بحماظته ليعرف من الأطباء الأدوية التي بها نقص ويأخذ بنفسه بيانا بها لتوفيرها ومش مهم باقي المستشفيات بالمحافظة، وغير ذلك من الممارسات التي لا تضمن تحقيق النتائج المستهدفة.

معايير التميز في الأداء

إن التطبيق الفعال لمعايير التميز في الأداء هو الذي تضمن تحقيق النجاح المستهدف. أحد أهم تلك المكونات هو وجود نظام يوضح كيفية قيادة هذه المؤسسة الحكومية بما يضمن أن القيادة تخطط للمستقبل وتضع رؤية وتؤمن مستقبل المؤسسة، وضمان التزام العاملين بالنزاهة والشفافية، وتوحيد جهود العاملين سعياً للوصول إلى الأهداف الرئيسية، وتشجيع العاملين على الابتكار والتطوير، وتشجيع تكافؤ الفرص بين العاملين. أيضا وضع استراتيجيات المؤسسة لتحقيق الرؤية المستهدفة. بأمانة تامة وبوضوح شديد بدون تلك المعايير لا ضمان أن تحقق الأجهزة الحكومية أي نجاح ملموس ومستدام دون أن تطبق تلك المعايير أي دون أن توفر طائرة النجاح، لذا يجب إلزام كل القيادات التنفيذية بالوزارات والأجهزة الحكومية بتطبيق معايير التميز في الأداء حتى نتقدم إلى الأمام

بإذن الله المعايير الأوروبية لإدارة الجودة الشاملة والتميز في الأداء

EFQM



إذا أردنا تقييم أداء إدارة المطافئ في مكافحة الحرائق، فإنه لا يكفي أن نقول أن عربات الإطفاء تهرع إلى مكان الحريق (أي تذهب بسرعة جدا)، بل الأهم من ذلك هو أن يكون هناك زمنا بالدقائق من لحظة الإبلاغ على الحريق حتى لحظة تعامل رجال الإطفاء معه (وليس فقط لحظة وصولهم لمكان الحريق والبدء في البحث عن مصدر مياه الإطفاء). في الدول المتقدمة جدا على مستوى العالم في جودة الخدمات الحكومية التي تقدمها لمواطنيها، ومنها دبي بدولة الإمارات الشقيقة يتم مسبقا وضع مؤشرات أداء لمكافحة الحريق Key Performance Indicators، وهي كالاتي:

المؤشر الأول:

يتم الرد على البلاغات التليفونية للحرائق عند الرنة الثالثة على الاكثر. يعني في أقل من عشرة ثوان .

المؤشر الثاني:

الفترة الزمنية المستهدفة من لحظة الإبلاغ عن الحريق حتى لحظة تعامل رجال الإطفاء معه من 6 إلى 10 دقائق على الأكثر، لأن الحريق ليس لديه مشاعر إنسانية بحيث يتأخر في الانتشار لحين وصول عربات الإطفاء مراعاة منه لظروف ازدحام الطرق.

هذا هو مجرد مثال لكيفية التقييم الموضوعي لأحد الأجهزة الحكومية. أما كيف يمكننا تحقيق ذلك لكل الأجهزة الحكومية فهو موضوع كبير ومتكامل ويمكن تحقيقه بشرط أن نغير بشكل جذري أسلوبنا في العمل الحكومي. يوجد فارق بين النجاح وبين الفشل، فهل نريد تحقيق النجاح ونصبح دولة النجاح المحقق؟ أم نرضى بالفشل الذي له مبررات وأعداء وجبهة ونصبح دولة الفشل المبرر؟

إن تقييم أداء الأجهزة الحكومية يجب أن يتم لجهة العمل أو فريق العمل، وليس لفرد يرأس تلك الجهة، وذلك على عكس ما تعودنا عليه بأن نقول الوزير الفلاني أو المحافظ الفلاني أدائه ناجح. تقييم الأداء لأحد الأجهزة الحكومية أو أحد الوحدات الحكومية، يجب أن يتم بقياس ما تم تحقيقه بالمقارنة مع المستهدف تحقيقه، أي أنه لا بد من وجود مؤشرات أداء Performance Indicators مستهدفة مسبقا حتى نستطيع تقييم الأداء.

ولنضرب مثلا على ذلك بفريق كرة القدم الذي تشجعه .. لو فاز على الفريق المنافس بهدفين للا شيء .. هل نستطيع أن نحكم على هذا الأداء وتشعر بسعادة أو إحباط دون أن نعرف ما هي النتيجة المستهدفة؟ لو كان فريقك قد خسر بثلاثة أهداف للاشيء في مباراة الذهاب فإنك ستشعر بأن الفريق قد فشل في الأداء، بينما لو كان فريقك قد خسر بهدف واحد للا شيء في مباراة الذهاب فإنك ستشعر بأن الفريق قد نجح في الأداء نفس المبدأ ينطبق على تقييم الأداء للمؤسسات سواء الحكومية أو الغير حكومية، حيث أنك لن تستطيع تقييم الأداء بصورة سليمة دون أن تعرف ما هي نتائج ومؤشرات الأداء المستهدفة مسبقا. بالنسبة للوزارات والأجهزة الحكومية يجب أن تكون هناك مؤشرات ونتائج أداء مستهدفة مسبقا ومعلنة على الجميع وأولهم المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات.

نريد أن نتحول إلى ثقافة الأداء المتميز وتحقيق النجاح بدلا من تيرير الفشل بمبررات وجبهة تحمي المسؤولين من المساءلة.

التوافق مع متطلبات ISO 9001:2015، توصيات الانتقال والتطوير

دكتور/ محمد لاشين
المدير التنفيذي لشركة ISC Egypt Ltd.

وكثير من المؤسسات عادة ما تواجه صعوبات تنفيذ برنامج التغيير، لأنها ببساطة لم تحدد بوضوح نقاط التغيير، والآثار المترتبة على الأعمال، وغالبا ما يفشل العاملون في فهم الحاجة الى تغيير الطريقة التي يعملون بها.

عند التخطيط لإدارة التغيير، لا توجد منهجية واحدة تناسب كل شركة، ولكن هناك ممارسات وأدوات وتقنيات أساسية يمكن العمل بها، والأكثر شيوعا منها هو وضع إطار منهجي وشامل يوضح للتنفيذيين النتائج المتوقعة، وكيفية إدارة هذه التغييرات وكيفية إشراك المؤسسة بأكملها في هذه العملية.

وهذا يعتبر منطقيا، حيث أن تغيير نظام إدارة الجودة سيكون له تأثيرات مختلفة على النظام والعمليات.

ولنتعرض بعض النصائح والتقنيات للمساعدة على تخطيط وتنفيذ التغيير بطريقة فعالة ومناسبة:

1 - التغيير يجب أن يكون واقعا، قابل للتطبيق وقابل للقياس

يجب قبل البدء في التغيير التنظيمي، أن نتساءل ما الذي نريد تحقيقه مع هذا التغيير؟، ولماذا؟، وكيف سنعرف أنه قد تم تحقيق التغيير؟ ومن الذي سيتأثر بهذا التغيير؟، وكيف سيكون رد الفعل؟

هذه الجوانب تنطبق بشدة على إدارة التغيير الشخصي وليس فقط إدارة التغيير التنظيمي.

2 - لا بد أن نبدأ من أعلى مستوى تنظيمي، ولكن يجب أيضا إشراك كل المستويات.

بالطبع، حيث أن التغيير سيكون مقلقا لكافة المستويات التنظيمية، بالإضافة إلى تركيز ISO 9001:2015 على الإدارة العليا وتبنى مبدأ القيادة لتحقيق القوة والدعم والحسم والتصويب. لذا فإن عملية التهيئة للتغييرات يجب أن تشمل خطط لتحديد القادة في جميع أنحاء الشركة، ونقل المسؤولية لتخطيط وتنفيذ عملية التغيير في المستويات التنظيمية الأقل، وذلك حتى تتدفق عملية التغيير بشكل منهجي ومنظم داخل المؤسسة.

ويجب إشراك المديرين والموظفين المؤهلين والمدربين في وضع خطط التغيير، فهؤلاء هم المنفذون، وسيكون لديهم الدافع لإحداث التغيير.

3- التفكير القائم على المخاطر من خلال إدارة التغيير

يواجه العديد من مديري ومنسقى نظم إدارة الجودة في كيفية تطبيق التفكير المبني على المخاطر وتقييم المخاطر في نظام إدارة الجودة.

الجواب سهل، إدارة المخاطر سيتم تضمينها في إدارة التغيير. في البداية ستحتاج إلى تقييم التغييرات المخططة من خلال تحديد

العواقب (consequence) واحتمالية (likelihood) وقوع المخاطر المحتملة المرتبطة لكل تغيير، فنحن بالتأكيد سنقوم بتحديد فائدة كل تغيير، فلماذا لا نقوم بتحديد المخاطر المتوقعة في هذا التغيير.

ولنتعرض بعض مخاطر التغييرات:

- المقاومة، الإيجابية أو السلبية
- تجميد أو تأجيل التغيير
- عدم توفير الموارد
- زيادة التكاليف أو الوقت أكثر من الميزانية المخططة
- ظهور عواقب غير متوقعة
- فشل التغيير في تحقيق النتائج المطلوبة
- الآثار الجانبية للتغيير (العواقب)

نعلم جميعا أن المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة،

ISO 9001 على وشك الخضوع لبعض التغييرات

الرئيسية في وقت قريب جدا مع المسودة النهائية (FDIS)

، والمقرر صدورها في منتصف عام 2015، والإصدار

النهائي (IS)، والمقرر صدوره في أواخر عام 2015.

وهناك عدد من التغييرات الطفيفة والتي تقلص أو توسع مدى بعض المتطلبات الحالية. وهناك أيضا عدد من التغييرات الكبيرة في الهيكل وفي بعض المفاهيم الجديدة التي أدخلت والتي تحتاج الى مزيد من الوعي والفهم.

ومن الطبيعي والمتوقع أن تحوز هذه التغييرات الجذرية إهتماما أكثر مما حدث في التحديث السابق في 2008، لذا، يعتقد المحللون أن هذه التحديثات هي الأكثر أهمية ل ISO 9001، ويمكن أن تطلق عليها تغييرات ثورية وجذرية بدلا من مجرد تحديث أو مراجعة.

ومن الجدير بالذكر أن بعض المنظمات قد بدأت بالفعل محاولات لدراسة ومراجعة التحديثات في المواصفة الجديدة، بل أنها بدأت تخطط لسلسلة من التغييرات التكتيكية المرتبطة بخطط زمنية لضمان الإلتزام بالتطبيق الفعال.

ولذلك، فإنه من الضروري أن نعرف كيف نبدأ عملية التغيير هذه. في البداية يجب أن نفهم التغييرات في المواصفة الجديدة (بعض النظر عن مستوى أو مدى التغييرات في المواصفة)، ومدى تأثير ذلك على المنظمة، ثم نحدد ما الذي سيبقى (في نظام الإدارة) وما الذي سيحتاج للتغيير، وخلال هذه المرحلة يمكن أن نستعين بأداة هامة من أدوات الإدارة قد تساعد بشكل كبير في عملية الانتقال والتطوير.

هذه الأداة الضرورية جدا، والتي أوصى بها بشدة، ألا وهي "إدارة التغيير". فهي ستضع المؤسسة في حالة أفضل من الجاهزية للتغييرات المنتظرة، وستساعد بشكل كبير على فهم أفضل لكيفية إدارة التغييرات. بالإضافة إلى زيادة وضوح الرؤية في ضرورة التغيير، وما القيمة المضافة للمؤسسة.

وقد لاحظنا أن إدارة التغيير قد أصبحت بالفعل واحدة من المتطلبات الجديدة في ISO DIS 9001. وقد نص البند 6.3 على "حينما تحدد المنظمة الحاجة إلى التغيير في نظام إدارة الجودة، فيجب أن يتم هذا التغيير بطريقة مخططة ومنهجية."

ومن الضروري معرفة أن إدارة التغيير هي أسلوب منهجي في التعامل مع أي تغيير، سواء على مستوى المؤسسة ككل أو على المستوى الفردي. وهي معنية بتحديد وتنفيذ إجراءات أو عمليات تتحكم في وتتعامل مع التغييرات المخططة في بيئة الأعمال.

ويجب أن نوقن أن تغيير كامل نظام إدارة المؤسسة ليس بالمهمة السهلة والبسيطة، وأن النجاح قد لا يكون هو الحليف الدائم في عمليات التغيير.



جودة التدريب ترف أم ضرورة

دكتور/ أشرف صبرى منصور
عضو الجمعية المصرية للجودة

4. زيادة الكفاءة التدريبية, ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين وأعضاء الهيئة التدريبية.
5. تحسين مخرجات المؤسسة للراقي لمستوى توقعات أصحاب العمل.
6. تزويد السوق بكوادر عالية التأهيل.
7. العمل على تأهيل المتدربين وفق قدراتهم تبعاً لحاجات القطاعات والمؤسسات الاقتصادية المختلفة.
8. تدعيم التكامل بين الدراسة النظرية والتدريب العملي التطبيقي.
9. تهيئة المتدربين للاندماج في سوق العمل.

معوقات تطبيق نظام جودة التدريب:

تكمن أهم المعوقات في تطبيق نظام جودة التدريب في النقاط التالية:

1. تعجل توقع النتائج السريعة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
2. عدم التزام القيادة الإدارية العليا بالجودة.
3. تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل تهيئة المناخ الملائم لهذا التطبيق.
4. عدم تهيئة القيادة, وافتقارها للإلمام الكافي بمفهوم الجودة, وكيفية مباشرة العمل به بنجاح.
5. انخفاض المستوى التعليمي والمهاري للعاملين.
6. عدم وجود نظام حوافز فعال يشجع على المنافسة.

تحقيق جودة التدريب:

- لكي نتمكن من تحقيق جودة التدريب ينبغي مراعاة الآتي:
1. تطبيق معايير جودة التدريب.
 2. إيجاد قيادات تدريبية قادرة وملتزمة بعملية التحسين المستمر للتدريب.
 3. تهيئة المناخ المناسب للتعليم والتدريب.
 4. مواكبة التدريب للتحديث والتغيير المستمر.
 5. توظيف التقنيات الحديثة للتدريب.

و حيث أن جودة التدريب هي:

- رحلة مستمرة و ليست محطة وصول.
- القدرة على حل مشاكل مواقع العمل.
- حتمية لبقاء المؤسسة.
- فإن الجودة في التدريب أصبحت أكثر من أي وقت مضى ضرورة ملحة و جهد لا ينقطع لاسيما في وقت اشتدت فيه المنافسة و طالت كل مناحى الحياة

التدريب هو حلقة في إدارة الجودة الشاملة، فلنكي تتحقق الجودة الشاملة لا بد من التدريب عليها، ومن جهة أخرى لكي يتحقق التدريب الفعال لا بد من التزام الجودة الشاملة.

ويعد التدريب مصدراً مهماً من مصادر إعداد الكوادر البشرية من أجل تطوير كفاءاتهم بما ينعكس إيجابياً على تطوير أداء المؤسسة من جميع جوانبها المختلفة. ويعتبر موضوع جودة التدريب أحد المحاور الأساسية لنجاح أي برنامج تدريبي، وذلك للتأكد من تزويد المتدربين بالمهارات المطلوبة لممارسة المهنة بحرفية يتطلبها سوق العمل.

مفهوم جودة التدريب:

بالاعتماد على استقراء العديد من المفاهيم المطروحة حول الجودة الشاملة نستطيع الوصول إلى مفهوم جودة التدريب المتمثل في :

- تجويد وتحسين مدخلات ومخرجات التدريب, بما يساهم في تحقيق أهداف التنمية في المجتمع.
 - التحسين المستمر للأداء في التدريب بما يحقق الجودة في جميع نشاطاته ونتائجه.
 - إعادة هيكلة نظام وآلية التدريب في ضوء المعايير العالمية للجودة الشاملة وربطه بمدخلات ومخرجات النظام التدريبي لتحسين العملية التدريبية.
- من ذلك نستطيع تحديد أنّ جودة التدريب في أبسط تعريف لها هي : "تقديم تدريب يحقق للمتدرب الوصول إلى درجة من الامتياز في إتقان المهارات المطلوبة في سوق العمل".

مراجع جودة التدريب:

- 1- المنظمة العالمية للمواصفات ISO و آخر معاييرها في مجال التدريب هو ISO 10015 .
- 2- الوكالة الفرنسية للمعايير AFNOR .

أهمية وفائدة جودة التدريب:

- تكمن أهمية وفائدة جودة التدريب في النقاط التالية:
1. تطبيق نظام الجودة عموماً يمنح المؤسسة الاحترام والتقدير والاعتراف العالمي.
 2. التحسين المستمر لأداء المدربين وتأهيلهم للحصول على شهادات الاعتماد العالمي للجودة.
 3. انخفاض التكاليف المادية نظراً لانعدام تقريبي للأخطاء.



أنت تسأل ونحن نجيب مهندس أحمد المغازي

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة ومدير عام كايزن مصر

السؤال الأول :

"جودة الحياة" (Quality of life) مفهوم فرض نفسه على ساحة الدراسة والبحث والنقاش في مجال إدارة الجودة وهو من وجهة نظر الذين يتكلمون عنه المفهوم الأهم والأوسع للجودة والذي يجب التركيز عليه لكي تشعر الإنسانية بأهمية الجودة وقدرتها على تحقيق الرفاهية والسعادة للشعوب

والسؤال هو هل يمكنكم إلقاء الضوء على هذا المفهوم والربط بينه وبين التوجه المتنامي للأمم المتحدة لقياس مؤشرات السعادة الدولية ؟ (الأستاذة منيرة الهرمودي ممثل الإدارة العليا للنظام الإداري المتكامل بمكتب رئاسة مجلس الوزراء- الإمارات العربية المتحدة)

للأسف الشديد أن كلمة السعادة قليلا ما تستخدم هذه الأيام في ظل ماتعيشه غالبية شعوب العالم النامي من ظروف خلفتها الحروب والصراعات والنزاعات والمؤامرات والخلافات والتشتت مما عاق التنمية وتسبب في الفقر والجهل وانتشار الأمراض وجعل وجوه هذه الشعوب دائما عابثة وتعلوها الكآبة .

وإذا ما عدنا بالذاكرة لشهر يوليو عام 2011 فقد أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة قرار تاريخي دعت فيه البلدان الأعضاء بضرورة القيام بقياس مؤشر السعادة لشعوبها واستخدام ناتج القياس بعد تحليله ودراسته في توجيه سياساتها العامة ،

أعقب ذلك في أبريل 2012 أول اجتماع رفيع المستوى في الأمم المتحدة لمناقشة ما يتعلق بكيفية الربط بين سعادة ورفاهية الشعوب بسياسات التنمية ، وفي هذا العام أيضا تم نشر "التقرير العالمي" الأول عن السعادة العالمية

(First World Happiness Report)

تبعه بعد عدة شهور لاحقه قيام (OECD) منظمة البيئة والتنمية المستمرة بوضع إرشادات تحدد معيار دولي لقياس الرفاهية والسعادة للشعوب وأوصت شبكة حلول التنمية المستدامة التابعة للأمم المتحدة (Sustainable) Development Solutions Network بضرورة إصدار نتائج القياس في تقرير عالمي يصدر سنويا عن الأمم المتحدة .

هذه التقارير العالمية للسعادة تعبر عن نتائج الدراسات الإستقصائية لحالة السعادة العالمية وتؤشر على مستوى جودة حياة الشعوب الأعضاء في الأمم المتحدة ،

ونشر التقرير الأول منها في عام 2012، والثاني في عام 2013، والثالث في 23 أبريل 2015. ويشارك في إعداد هذه التقارير كبار الخبراء المتخصصين في مجالات الاقتصاد وعلم النفس والدراسة والتحليل الإحصائي والصحة والسياسة العامة... على المستوى العالمي والوطني

والتقارير تصف كيف يمكن استخدام القياسات لمستوى جودة الحياة والرفاهية للشعوب كأداة فعالة لتقييم ماتحرزه هذه الشعوب من تقدم ، والتقارير يراجع حالة السعادة في العالم اليوم ويظهر كيف يفسر العلم الجديد للسعادة الإختلافات في المفاهيم الشخصية والوطنية للسعادة وهي تعكس طلبا جديدا في العالم للمزيد من الاهتمام بالسعادة كمعيار لسياسة الحكومات .

ومنذ أن صدر التقرير الدولي الأول عن السعادة الدولية في عام 2012 وهناك إهتمام متزايد من الحكومات في العالم بمفهوم "جودة الحياة" (Quality of life) وسعادة الشعوب وخلق نوع من التنافس بين الشعوب في إسعاد مواطنيها كدليل على تقدمها .

وتعتبر هذه المبادرة من جانب الأمم المتحدة للقياس الدوري والنشر للنتائج في تقارير دولية رسمية لمؤشر السعادة للشعوب محفزا رانعا للحكومات للتنمية والتقدم الاجتماعي ، وهدفا أساسيا للسياسة العامة العالمية.



السؤال الثاني :

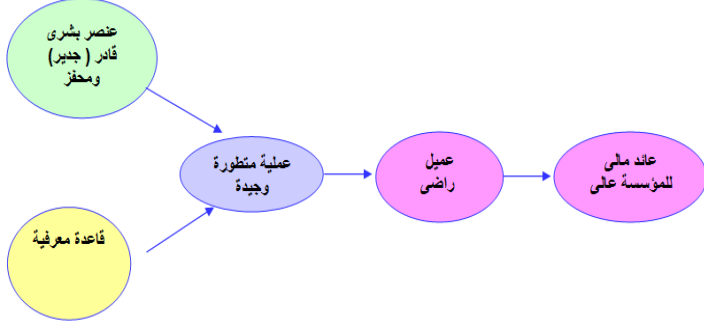
وما علاقة التوجه المعروف بالتنمية المستدامة بمؤشر السعادة الدولي ؟

سنتناول في العدد القادم إن شاء الله الإجابة على هذا السؤال والأسئلة الأخرى التي نسعد بتلقيها من قرائنا الأعزاء على :

Ahmed@kaizenegypt.com

قياس الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة القياس المتوازن

مهندس / عبد الرزاق حسن
إستشارى تطوير إدارى بكازين مصر



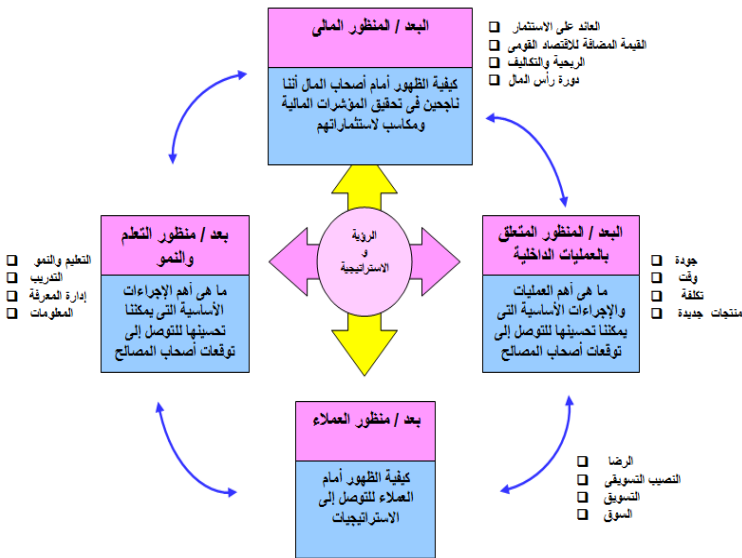
فى بداية التسعينيات من القرن الماضى ظهرت حالات لمنظمات ظلت لفترات طويلة محتفظة بأوضاع مالية لا بأس بها وبدأت هذه المنظمات فجأة تعاني من تدهور موقفها المالى بل تطور الأمر لقيام بعض هذه المنظمات من إشهار إفلاسها دون أن تنتبئ المؤشرات المالية بهذا الوضع قبل حدوثه بوقت كاف , وباستقصاء وتحري الأسباب تبين أن تلك المنظمات لم تعط الاهتمام الكافى لرصد جوانب الجودة أو رضاء العملاء أو تنمية وتحفيز الموارد البشرية.

من هنا كانت بداية التشكيك فى جدوى الاعتماد على المؤشرات المالية للأداء وحدها فى تقييم نجاح أو فشل الأداء المؤسسى لمنظمة ما ، فما الذى يجنيه المدير التنفيذي من إطلاعها على أرقام تتعلق بربحية أو خسارة مشروع ما بعد أن تكون كل القرارات الضرورية قد اتخذت وكل العمليات والنشاطات قد نفذت، فالمؤشرات المالية التقليدية مثل معدل العائد على الاستثمار (ROCI) (ROCE) أو معدل العائد على صافى رأس المال (RONA) أو ربحية السهم يمكن أن تعطي دلالات مضللة من منظور التحسين المستمر كرد فعل طبيعى لمدرسة الإدارة بجامعة هارفارد الأمريكية وهى التى تقود التطوير الإدارى على مستوى العالم ، فقد قام عالمان من علمائها (روبرت كابلان / ديفيد نورتون) فى يناير 1992 باقتراح بطاقة لقياس الأداء Balanced Scorecard تتضمن التوازن فى القياس والرصد للأداء المؤسسى ويمكننا أن نطلق عليها بحق تسمية " المنظومة المتكاملة لتقييم أداء المنظمات " باعتبار أنها تمثل مدخلا متطورا فى الفكر الإدارى ، من حيث أنها تمكن الإدارة العليا من رصد وقياس ليس فقط النتائج المالية للأداء لمنظمتها ولكن تؤكد على رصد ومتابعة التقدم الحادث فى تطوير القدرات وتحفيز للعنصر البشرى وبناء القاعدة المعرفية له فى نفس الوقت يرصد مدى التطور الحادث فى العمليات الداخلية وأيضا يرصد ويقيس مدى التحقيق لرضا وتوقعات العملاء .

يقودنا هذا إلى فلسفة هذا النظام فى الرصد للأداء المؤسسى والتى تؤكد على أنه لايمكن الإعتماد على الرصد لمؤشر يدل على النتيجة (Lagging Indicator) ولكن يجب الرصد أولا لمؤشرات تعكس المدخلات للأداء (Leading Indicators) وهذا يتماشى مع منطق وعلاقة السبب والنتيجة فى الأداء (قصة الأداء) والموضحة فى الشكل

بعاليه
فبنظرة واحدة إلى مكونات المنظومة المتكاملة
يتبين أن المعلومات والمؤشرات تحقق توازنا

مطلوبا بين مؤشرات ومقاييس للنتيجة (مثل: رضا العميل الذى يقودنا إلى تكاثر العملاء فى التعامل مع المنظمة بما يؤدي إلى زيادة الربح للمؤسسة أو تحسين العائد على رأس المال المستثمر) والمقاييس أخرى التى تؤدي إلى ذلك وتعكس واقع الإهتمام بالمدخلات مثل تطوير قدرات وتحفيز العنصر البشرى وبناء القاعدة المعرفية له وتطوير أساليب أو استحداث وتطوير تكنولوجيا متقدمة فى تطوير اداء العمليات(تطوير العمليات الداخلية) .



وسنكمل الحديث فى العدد القادم عن كيفية تطور نظام القياس المتوازن للأداء (Balanced Score Card) إلى نظام كامل لإدارة الأداء بشكل متوازن



البنية التحتية للجودة

مهندس / احمد بسيوني
رئيس الادارة المركزية لمركز ضبط الجودة

وهناك مواصفة مرجعية أو قياسية لعمل هذه الجهات ولا بد لهذا الجهاز أن يُعتمد عالمياً حيث يستمد قوته من إعتراف المرجعيات العالمية بهذا الجهاز (الإعتراف المتبادل)

أما العنصر الثالث من عناصر البنية التحتية لمنظومة الجودة فهي تقييم المطابقة (Conformity Assessment)

وهنا لا بد أن نسأل لأي شئ يكون تقييم المطابقة؟ وتأتي الإجابة بأن تقييم المطابقة يكون لمتطلبات المواصفات القياسية التي أشرنا إلى أنها أهم المتطلبات ولكي يمكننا إجراء تقييم للمطابقة فإنه لا بد من وجود جهات متخصصة لإجراء هذا التقييم وتمتلك مقومات أساسية لكي تصلح للقيام بهذا العمل (من خلال مواصفة قياسية أيضاً) توضح هذه المقومات.

أما العنصر الرابع من عناصر البنية التحتية لمنظومة الجودة فهي المترولوجيا (Metrology):

وهي علم القياس والمعايرة والتي تعتمد في جوهرها على وجود نظام يضمن دقة أجهزة القياس المستخدمة في عمليات تقييم المطابقة وهي ثلاثة أنواع معايرة علمية للأجهزة المرجعية (الإمامية).
معايرة صناعية للأجهزة العاملة بالمصانع وجهات الإنتاج . معايرة قانونية لأجهزة القياس المستخدمة في الموازين والأجهزة الكمية المستخدمه في الأغراض التجارية

وستتناول في المقالات القادمة إنشاء الله كل عنصر بالتفصيل

نتناول في هذا المقال تقديم عن البنية التحتية لمنظومة الجودة في أي دولة وعلاقتها البيئية والتداخليه.

حيث تتكون هذه المنظومة من أربعة مكونات رئيسية تشمل:

- 1- المواصفات القياسية
- 2- الاعتماد
- 3- تقييم المطابقة
- 4- المترولوجيا.

وستتناول فيما يلي باختصار المعنى اللفظي لكل كلمة والغرض الأساسي وأهميتها.

ونبدأ بالعنصر الأول وهي المواصفات (Standards)

وهي أهم المكونات جميعاً حيث تقوم وتعتمد عليها كافة العناصر الأخرى والمواصفة هي مجمل الخواص والسمات المحددة لشكل ومتطلبات الأداء والأمان لأي منتج أو (سلعة) أو (خدمة) ،
والمواصفة هي الحد الأدنى من متطلبات الجودة التي لا يمكن النزول عنها وإلا تعتبر السلعة غير مطابقة ولا يسمح بوجودها بالأسواق ، لكن تتنافس الشركات وأصحاب الخدمات والأعمال على تنفيذ ما يفوق متطلبات المواصفات حتى يمكنها الاستئثار بأكبر نصيب من سوق المنافسة.

والعنصر الثاني من عناصر البنية التحتية لمنظومة الجودة وهي الاعتماد (Accreditation)

يرتبط الاعتماد بالعنصر الأول والثالث حيث لا بد من جهاز مستقل بكل دولة لاعتماد كافة جهات تقييم المطابقة سواء كانت لتقييم مطابقة النظم أو المنتجات وكذلك الأفراد)

تعريفات تهمك

التنمية المستدامة

التنمية المستدامة مفهوم ظهر منذ بدء إهتمام الأمم المتحدة وشعوب العالم لأول مرة في قمة الأرض بالحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية ، والمفهوم متعارف عليه دولياً ويدعو جميع المجتمعات لمراعاة التوازن في أهدافها وجهودها المرتبطة بالتنمية بالمحاور الإقتصادية والاجتماعية والبيئية لضمان رفاهية الأجيال الحاضرة دون التأثير أو الجور على الأجيال القادمة وحققها في العيش الكريم وعندما تسعى البلدان إلى توجيه الناتج المحلي الإجمالي على نحو غير متوازن متجاوزاً الأهداف الاجتماعية والبيئية فغالبا ما تكون النتائج سلبية التأثير على سعادة ورفاهية الإنسان في الحاضر والمستقبل



مشروع قناة السويس وبداية النهضة المصرية

مهندس / يحيى زكريا الجوهري
عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

هو مشروع إقامة مدينة جديدة على مساحة

16500 فدان، لتكون مدينة سكنية مع الاهتمام بالجانب الخدمي للمدينة بإحاطتها بمجموعة من الزراعات التصديرية والمناطق الخضراء لعزل التلوث والعمل كمصدات للرياح، فتنحدر المدينة إلى عنصر جذب للعاملين بوادي التكنولوجيا مشروع الإستزراع السمكي حيث يتضمن المشروع محوراً أساسياً للإستزراع السمكي من خلال أحواض الترسيب شرق قناة السويس والتي تتمثل في 23 حوض ترسيب بطول 120 كم وعمق 3 إلى 5 كم تمتد من جنوب التفريعة حتى خليج السويس.

ويهدف المشروع أيضاً إلى توفير منتجات غذائية آمنة وذات جودة عالية، وتنمية الثروة السمكية.

كما سيتضمن المشروع إنشاء محطة لتوليد الكهرباء بالطاقة الشمسية قدرة 2500 ميغاوات،

- إستصلاح 400 ألف فدان بشمال سيناء عبر ترعة السلام المنطقه الصناعيه - المنطقه الزراعيه

- موانئ محور القناة - ميناء شرق بورسعيد ويقع الميناء على المدخل الشمالي الشرقي للتفريعة الشرقية لقناة السويس مما يعد موقعا فريداً لتلاقي القارات الثلاث ولحركة التجارة العالمية بين الشرق والغرب و لجذب السفن العابرة لقناة السويس.

ويتميز الميناء بمعدل انحراف صفر ومساحة ضخمة تتعدى مساحة مدينة بورسعيد مع القابلية للتوسع ليتعدى مساحة المدينة مرة ونصف - ميناء غرب بورسعيد

- تطوير ميناء السخنة البحري

- إقامة مطار بمحافظة السويس علي مساحة 10 كيلو متر بصحراء العين السخنة كمطار دولي تحت إشراف وزارة الطيران المدني بقيمة تمويلية تصل إلي 500 مليون جنيه مصري كمرحلة أولى، وذلك بهدف مضاعفة وجذب الإستثمارات العربية والأجنبية في مجال السياحة،

- يخدم المشروع 35 قرية سياحية

- تطوير ميناء السويس

- تطوير ميناء الأديبه.

وترتبط هذه المشروعات بشبكة طرق برية ومسارات بحرية وجوية لنقل البضائع، بطرق مختلفة داخل وخارج البلاد.

وإتاحة فرص استثمارية، لمؤسسات الإستثمار والبنوك المحلية والعالمية من خلال عمليات الشراكة والتمويل، الذي سيقدم لأنشطة المشروع المختلفة والبنية التحتية.

والأخطر في المشروع هو تأهيل الكوادر البشرية المتنوعة

والمتخصصة في جميع المجالات والتي ستكون مؤهلة

للعمل في المشروعات وفي الحقيقة فإن الإستثمار في

مشروع محور تنمية قناة السويس يوفر فرصة مثالية

للاستثمار الناجح والأمن، ويعتبر نقله نوعيه للتفكير من

القيادة السياسييه ونموذج فريد لإدارة وتنفيذ المشروعات

وقفزه رائعه نحو مستقبل واعد لمصر وبارقة أمل لنهضه

متوقعه ومأموله للمصريين .

قناة السويس هي :

ممر مائي اصطناعي بطول 193 كم يصل ما بين البحرين الأبيض والأحمر، وتنقسم إلى قسمين، شمال وجنوب البحيرات المرة.

تسمح القناة بعبور السفن بين أوروبا وآسيا، وتعتبر أسرع ممر بحري بين القارتين وتوفر نحو 15 يوماً في المتوسط من وقت الرحلة

عبر طريق رأس الرجاء الصالح استغرق بناء القناة 10 سنوات (1859 - 1869) بلغت إيرادات القناة في العام المالي (2014 - 2015) نحو 39 مليار جنيه مصري.

ويمر عبر القناة ما بين 8% إلى 12% من حجم التجارة العالمية،

في 5 أغسطس 2014 تم تدشين مشروع حفر قناة موازية للممر الملاحي الحالي بطول 72 كم، لتمكين السفن والناقلات من عبور القناة في كلا

الاتجاهين في ذات الوقت، وتلافي المشكلات الحالية من توقف قافلة الشمال لمدة تزيد عن 11 ساعة في منطقة البحيرات المرة، وتقليل زمن رحلة عبور

القناة بشكل عام، مما يسهم في زيادة الإيرادات الحالية للقناة. على أن ينتهي المشروع خلال عام واحد في 6 أغسطس 2015.

ويعتبر المشروع من أخطر وأكبر المشروعات في العالم في العصر الحديث حيث لا يقتصر المشروع على عمل قنوات موازية أو تقصير زمن العبور بل هو تغيير طبوغرافية المكان وإعادة تشكيل الإنسان المصري وتتلخص المشروعات الموازية في :

1- (عدد 7 أنفاق تحت القناة القديمه والجديده -

2- وادي التكنولوجيا ويعتبر أحد ركائز مشروع التنمية، ويقع بشرق الإسماعيلية على مساحته الحالية في 108 أفدنة مخصصة للأغراض الصناعية -

3- ضاحية الأمل هي منطقة تقع علي مساحة 2744 فدان على الطريق الإقليمي القاهرة/بورسعيد، ويحدها من الجهة الشرقية المجرى الملاحي لقناة السويس أمام جزيرة البلاح على بعد 15 كم شمال مدينة الإسماعيلية، و130 كم من مدينة القاهرة، و65 كم من ميناء غرب بورسعيد، و10 كم من كوبري السلام، مما يجعلها من المناطق المتميزة جغرافياً بإقليم قناة السويس.

ويهدف المشروع إلى إقامة مجتمع عمراني يكون مثلاً عمرانياً مع مدينة الإسماعيلية غرب قناة السويس - الإسماعيلية الجديده



ISO 22301 overview

دكتور / إبراهيم محمد عبد الفتاح
عضو الجمعية المصرية للجودة

ISO 22301, the world's first international standard for Business Continuity Management (BCM), has been developed to help organizations minimize the risk of such disruptions. ISO has officially launched ISO 22301, "Societal security - Business continuity management systems – Requirements", the new international standard for Business Continuity Management System (BCMS). This standard will replace the current British standard BS25999.

ISO 22301 specifies requirements to plan, establish, implement, operate, monitor, review, maintain and continually improve a documented management system to prepare for, respond to and recover from disruptive events when they arise.

Business continuity standardization evolves with ISO 22301 by adding:

- Greater emphasis on setting the objectives, monitoring performance and metrics;
- Clearer expectations on management;
- More careful planning for and preparing the resources needed for ensuring business continuity.

Key Clauses of ISO 22301:2012

Clause 4: [Context of the organization](#)

Clause 5: [Leadership](#)

Clause 6: [Planning](#)

Clause 7: [Support](#)

Clause 8: [Operation](#)

Clause 9: [Performance evaluation](#)

Clause 10: [Improvement](#)

Each of these key activities is listed below.

Clause 4: Context of the organization

Determine external and internal issues that are relevant to its purpose and that affect its ability to achieve the expected outcomes of its BCMS such as:

- the organization's activities, functions, services, products, partnerships, supply chains, relationships with interested parties, and the potential impact related to a disruptive incident
- links between the business continuity policy and the organization's objectives and other policies, including its overall risk management strategy .
- the organization's risk appetite .
- the needs and expectations of relevant interested parties.

Identifying the scope of the BCMS, taking into

account the organization's strategic objectives, key products and services, risk tolerance, and any regulatory, contractual or stakeholder obligations is also part of this clause.

Clause 5: Leadership

Top management needs to demonstrate an ongoing commitment to the BCMS. They are responsible for:

- ensuring the BCMS is compatible with the strategic direction of the organization .
- integrating the BCMS requirements into the organization's business processes .
- providing the necessary resources for the BCMS .
- communicating the importance of effective business continuity management .
- ensuring that the BCMS achieves its expected outcomes .
- directing and supporting continual improvement.
- establish and communicate a business continuity policy .
- ensuring that BCMS objectives and plans are established .
- ensuring that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned

Clause 6: Planning

This is a critical stage as it relates to establishing strategic objectives and guiding principles for the BCMS as a whole. The business continuity objectives must:

- be consistent with the business continuity policy.
- take into account the minimum level of products and services that is acceptable to the organization to achieve its objectives.
- be measurable.
- take into account applicable requirements.
- be monitored and updated as appropriate .

Clause 7: Support

The day-to-day management of an effective business continuity management system relies on using the appropriate resources for each task. These include competent staff with relevant (and demonstrable) training and supporting services, awareness and communication. This must be supported by properly managed documented information.

Both internal and external communications of the organization must be considered in this area, including the format, the content and the proper timing of such communications.



Managing your team effectively article

دكتور / حسن مصطفى

ASQ CMQ/OE, CSSBB, ASQ Egypt Counselor

Managing Your Team Effectively...

Do you share good time at work with your team members? Or are there some grudges? Consider the followings

Interpersonal Skills: Effectively translating and conveying information. Being able to be : accurately interpret other people's emotions, sensitive to other people's feelings, Calmly arriving at resolutions from conflict, polite

Different people think differently: Try to understand each-others thoughts and situations. Work together by using each-others' competencies..(2+2=5). Try to involve others also to put their view-points.

Every action has Equal and opposite Reaction: If you put your hands for help, they will put it too. If you give respect, you will get respect

Empathize: Put yourself into the others' situation ..so, understand other's situation & act accordingly!

Clarity to the powers of a team leader: The team leader is a **fellow worker** and friend, not a supervisor; **leads by example**, not by giving directions; is a **peacemaker**, not a warrior; is a **coordinator**, not an order giver; is a **facilitator**, not an individual decision-maker; and is a **communications link**, not a communications owner.

Responsibilities can't be overlooked [save many powers]: Manage time to solve queries of team members. Guide the team to improve processes. Your work is the sum of the team member's work--- It's on your part how you accomplish it. Support your team members---they will support you in return. Make them organize their work. Welcome their suggestions before taking any decision.

Don't Criticize: How Dare you did that?, You are always wrong!!!

Be polite: Help them to correct their mistakes! But handle the situation privately. Still some changes have to be made to make it perfect. I know you have the ability to do much better.

Apply the following changes: Always Appreciate!, Even for small things. But appreciate openly, It makes feel good. They will always be thankful to you for that

Plan your work: What to do?, How to do?, When to do?, Who will do what?, How much time it will take?

Discuss Issues: Try to resolve them mutually. Show them the way to success, they will surely help you to achieve it...

Be a role model for your team: They will definitely follow your footsteps, they will make your presence always felt if you are not present.

Be a good role model: Lead by example; Act the way you want other people to act. Treat people the way you want to be treated.

Spread the word and make it something good; do you say things that someone might repeat? If yes, then make it something good.

Be kind; there is nothing better than someone saying "Wow, She is really a nice person. Put kindness out and you will get kindness back. **Respect yourself and others too;** don't do things you will regret. You are the only person in control of you. Be a leader not a follower. **Act Tactfully: T = Think before you speak, A = Apologize quickly when you blunder, C = Converse, don't compete, T = Time your comments, F = Focus on behavior – not personality, U = Uncover hidden feelings, L = Listen to feedback**

Finally: Work together so that even when anyone is stuck with some problem-You are there to help!; Fill each other's loop holes and be an Effective Team worker....

البرنامج التدريبي للجمعية المصرية للجودة
مع مركز تحديث الصناعات IMC
 أمين عام الجمعية ورئيس لجنة التدريب

| sr. | Title | Subject ID | Title | Days | Hours | Fees/ Individual | Group fees Provider Site | Group Fees at Client site |
|-----|---|------------|---|------|-------|---------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1 | ISO 9001:2008 Internal Auditor (Unaccredited) - 3 Days | 5 | المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة ISO9001/2008 | 3 | 15 | 600 | 3,200 | 2,200 |
| 2 | Internal Auditor ISO/TS 16949 | 5 | المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة لصناعة السيارات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO/TS 16949/2009 | 3 | 15 | 600 | 3,200 | 2,200 |
| 3 | ISO 14001 - Internal Auditor Training Course | 5 | التأهيل لمراجع داخلي لنظم إدارة البيئة ISO14001 | 3 | 15 | 600 | 3,200 | 2,200 |
| 4 | Detrmination of uncertainty | | حساب اللايقين | 3 | 15 | 600 | 3,200 | 2,200 |
| 5 | Process Mapping | 5 | خرائط التدقيق | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 6 | Six sigma - Quality improvement tool | 5 | ادوات تحسين الجودة 6 سيجما | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 7 | Quality concepts | 5 | مفاهيم الجودة | 3 | 15 | 600 | 3,200 | 2,200 |
| 8 | Quality costs | 2 | تكاليف الجودة | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 9 | Leadership concepts | 2 | مفاهيم القيادة | 3 | 15 | 600 | 3,200 | 2,200 |
| 10 | Strategic planning | 2 | التخطيط الاستراتيجي | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 11 | Change management | 2 | ادارة التغيير | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 12 | Key performance indicators | 2 | مؤشرات قياس الاداء | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 13 | Logistics / supply chain | 2 | ادارة سلاسل الامداد / اللوجستيات | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 14 | Risk management | 2 | ادارة المخاطر | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 15 | Ensuring Customer Satisfaction | 2 | التأكيد على رضا العميل | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |
| 16 | Customer Service Excellence | 2 | التميز في خدمة العملاء | 5 | 25 | 1,000 | 3,200 | 2,200 |

يمكن التدريب عن طريق مركز تحديث الصناعة مجلس التدريب الصناعي (ITC) باختيار أحد الدورات الخاصة بالجمعية المصرية للجودة (The Egyptian Society for Quality) الرقم المسلسل بمركز تحديث الصناعة T-50340 - يمنح الدارس شهادة معتمدة من الجمعية المصرية للجودة

البرنامج التدريبي للجمعية المصرية للجودة

أمين عام الجمعية ورئيس لجنة التدريب

| م | البرنامج | مدة الدورة | تكلفة حضور الفرد |
|----|--|------------|------------------|
| 1 | إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة ISO9001/2008 | 3يوم | ج 900 |
| 2 | تطبيق نظام ISO9001/2008 في التعليم | 3يوم | ج 1000 |
| 3 | التأهيل لمراجع داخلي لنظم إدارة الجودة ISO9001/2008 | 3يوم | ج 1000 |
| 4 | كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة الجودة Lead Auditor ISO9001/2008 | 5يوم | ج 2750 |
| 5 | إنشاء وتطبيق نظام الإدارة البنينة ISO14001 | 3يوم | ج 900 |
| 6 | التأهيل لمراجع داخلي لنظم إدارة البنينة ISO14001 | 3يوم | ج 1000 |
| 7 | كبير مراجعين معتمد لنظام إدارة البنينة Lead Auditor ISO14001 | 5يوم | ج 2750 |
| 8 | إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS18001 | 3يوم | ج 1000 |
| 9 | لتأهيل لمراجع داخلي لنظم إدارة السلامة والصحة لمهنية OHSAS18001 | 3يوم | ج 1000 |
| 10 | كبير مرجعين معتمد لنظم إدرة لسلامة ولصحة المهنية Lead Auditor 18001/2007 | 5يوم | ج 2750 |
| 11 | إعداد معامل الاختيار / المعايير للاعتماد ISO17025 | 4يوم | ج 1000 |
| 12 | المرجعة الداخلية لكفاءة وجودة المعامل المعتمدة طبقا للمواصفة القياسية ISO/IEC 17025/2005 | 3يوم | ج 1000 |
| 13 | إعداد المعامل الطبية للاعتماد ISO15189 | 4يوم | ج 1000 |
| 14 | التأهيل لمراجع داخلي لنظم إدارة المعامل الطبية ISO15189 | 3يوم | ج 1000 |
| 15 | السلامة والصحة المهنية في المعامل الطبية | 3يوم | ج 1000 |
| 16 | إنشاء وتطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000/2005 (نظام تحليل المخاطر وتحديد نقط التحكم الحرجة في قطاع الصناعات الغذائية) | 3يوم | ج 1000 |
| 17 | كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة سلامة الغذاء Lead Auditor ISO22000/2005 | 5يوم | ج 2750 |
| 18 | استخدام الأساليب الإحصائية في الجودة | 3يوم | ج 1000 |
| 19 | إنشاء وتطبيق و مراجعة إدارة امن و سرية المعلومات طبقا للمواصفة القياسية الدولية ISO27000 | 3يوم | ج 1000 |
| 20 | إنشاء وتطبيق نظم إدارة الجودة لصناعة السيارات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO/TS 16949/2009 | 3يوم | ج 1000 |
| 21 | Supply Chain سلاسل الإمداد | 3يوم | ج 1200 |
| 22 | Customer Management إدارة العملاء | 3يوم | ج 1000 |
| 23 | Bench Marking المقارنة بالمنافسة | 3يوم | ج 1000 |
| 24 | TQM إدارة الجودة الشاملة | 4يوم | ج 1500 |
| 25 | Risk Assessment تقييم المخاطر | 3يوم | ج 1200 |
| 26 | برنامج التوعية والتطبيق لنظام الإدارة المتكاملة (ISO 50001-OHSAS 18001-ISO14001-ISO 9001) | 4يوم | ج 1200 |
| 27 | جودة البويات | 3يوم | ج 1000 |
| 28 | رصد وقياس درجة رضاء العميل | 3يوم | ج 1000 |
| 29 | جودة المنتجات والخدمات ورضاء العملاء | 3يوم | ج 1000 |
| 30 | حسب قيمة اللايفين | 3يوم | ج 1000 |
| 31 | اعدد مراقب جودة متخصص | 4يوم | ج 1200 |
| 32 | اعدد مدرب جودة معتمد | 5يوم | ج 1500 |
| 33 | Lean Management | 3يوم | ج 1000 |
| 34 | Lean Six Sigma | 4يوم | ج 1200 |
| 35 | إنشاء وتطبيق المواصفة القياسية للمسئولية المجتمعية ISO 26000 | 3يوم | ج 1000 |
| 36 | نظم إدارة الطاقة ISO 50001/2011 | 3يوم | ج 1000 |
| 37 | اساليب ادارة الجودة المتقدم (Lean+6 sigma+TQM) | 5يوم | ج 2000 |
| 38 | إنشاء وتطبيق الجودة في المنشآت التعليمية طبقاً لمعايير الهيئة القومية لجودة لتعليم | 4يوم | ج 1200 |

بالنسبة لدورات كبير المراجعين (Lead Auditor Course) يمنح المشارك بعد اجتياز الاختبار شهادة معتمدة من هيئة الـ IRCA ونحن إذ نتقدم لسيادتكم بهذا العرض أملين أن يحوز رضاكم ويلي احتياجاتكم التدريبية ويسعدنا ان نكون دائماً شركاء نجاح اعتماداً على الجمعية المصرية للجودة من خبرة طويلة وعريقة في عقد الدورات التدريبية الخاصة بالجودة منذ عام 1997 و سيتم التسجيل على احد المواعيد الاتية و يتحدد التوقيتات عند اكتمال العدد و يتم تحديد التوقيتات كالاتى:

- 1- الفترة الصباحية: يبدأ التدريب من الساعة التاسعة صباحا حتى الخامسة مساء
- 2 - الفترة المسائية: يبدأ التدريب من الساعة الثانية ظهرا حتى العاشرة مساء
- 3 - ايام العطلات (الجمعة و السبت): يبدأ التدريب من الساعة التاسعة صباحا حتى الخامسة مساء

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 | 390 | مصنع 200 الحربي | المنطقة الصناعية - أبو زعل - القليوبية ص ب 5952 هليوبلس غرب القاهرة | 22818045 | 22818043 |
| 4 | 400 | الشركة العربية لتطوير نظم الإدارة (كيزن مصر) | 7 عمارات العبور طريق صلاح سالم مصر الجديدة | 24030546 | 24030546 |
| 5 | 733 | الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم | 167إمتداد رمسيس 2 شقة 32 مدينة نصر | 22622520 | 22629119 |
| 6 | 741 | شركة باقاريا مصر | 9 نجيب ريحاني من عماد الدين وسط البلد | 25910050 | 25913762 |
| 7 | 764 | شركة توف رينالد TUV | 6ش واحد المعادي السرايات المدخل الثاني المعادي | 23589352 | 23589352 |
| 8 | 772 | شركة ABB | 7ش الدكتور محمد كامل حسين النزهة الجديدة خلف السندباد | 26251300 19290خط ساخن | 26222625 |
| 9 | 784 | شركة باكين للبويات | 1ش المصانع الاميرية مدينة العبور | 46100260 46100265 | 46100266 |
| 10 | 790 | شركة السويدي للكابلات | العاشر من رمضان - المنطقة الصناعية الثالثة (A3) | 411350/015 | 411366/015 |
| 11 | 794 | شركة مصر للصيانة | القاهرة الجديدة - مركز المدينة الاداري - ش 90 | 26189999 | 26189888 |
| 12 | 807 | الشركة العربية البريطانية ABD | الكيلو 4.5 طريق السويس | 22692701 | 22688726 |
| 13 | 810 | مصنع الالكترونيات (الهيئة العربية للتصنيع) | الكيلو 4.5 طريق السويس بوابة رقم 3 داخل مصنع صقر | 22692479 | 22692480 |
| 14 | 822 | الشركة المصرية لصيانة الاجهزة (صيانكو) | 4 بلوك 23 منطقة التاسعة م. نصر بجوار سوق السيارات | 24709011 | 24709001 |
| 15 | 922 | الهيئة القومية للرقابة والبحوث الدوائية | 51 ش وزارة الزراعة - جيزة | 374848988 | 33379445 |
| 16 | 961 | الشركة المصرية للاغذية بسكو مصر | 32 شارع السواح - الاميرية - القاهرة | 22866600 | 22844132 |
| 17 | 987 | معامل كايبو لاب - للتحاليل الطبية | 4 ش شهاب المهندسين الجيزة | 37612773 | 37612773 |
| 18 | 1049 | شركة إنترنتك إيجيبت لخدمات مراقبة الجودة | مدينة العبور - المنطقة الصناعية الاولى بجوار ابو غالي موتورز | 44796611 | 44796611 |
| 19 | 1050 | مركز بحوث وتطوير الفلزات | حلوان - التبين - ش الفلزات | 25010640 | 25010639 |
| 20 | 1214 | الشركة العربية للاغذية " جروبي " | 46 ش عبد الخالق ثروت | 23911949 | 23911946 |
| 21 | 1230 | شركة وسط الدلتا لانتاج الكهرباء | محافظة الدقهلية/ طلخا/ طريق السماد والكهرباء/ مبنى التحكيم | 2524149/050 | 2524369/050 |
| 22 | 1430 | الشركة العربية الفرنسية لمنتجات الالبان والجبن | المنطقة الصناعية الاولى-برج العرب الجديدة قطعة 12 بلوك 8 | 034630351 | 034630304 |
| 23 | 1474 | شركة الوجه القبلي لانتاج الكهرباء | طريق الصعيد الشرقي الكريمات - اطفيح - الجيزة | 38461533 38462600 | 37610578 |
| 24 | 1480 | معامل Colors للاختبارات | 160-4 - ميدان الاتحاد حدائق المعادي | 25257212 | 25257210 |
| 25 | 1586 | شركة كونترول يونيون إيجيبت | 6 ب-أبراج المعادي ستار- كورنيش النيل الدور 18 | 25276757 | 25276758 |
| 26 | 1617 | شركة حلواني اخوان | العاشر من رمضان المنطقة الصناعية الثالثة ب 3 | 01536952 | 01536951 |

QM

Quality Magazine



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

١٢ عمارات العبور - صلاح سالم - الدور الثامن
موبايل : ٠١١٤٨٤٣٥٦٧ - تليفاكس : ٢٤٠٣٠٥٠٣

E- mail : info@esq-eg.org

Website: www.esq-eg.org