

Quality



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

الجودة

دورية متخصصة تصدر عن الجمعية المصرية للجودة وتوزع على أعضائها لنشر مفهوم الجودة في السلع والمنتجات والخدمات والدعوة لبيئة نظيفة

العدد الثالث والثلاثون أكتوبر ٢٠١٧

الجودة والوصول إلى التميز المهمة الرئيسية للجمعية المصرية للجودة



محتويات العدد

٣	م / حسن شعراوي	افتتاحية العدد الإدارة المؤسسية لمنشآت الأعمال
٤	السيد الفريق/ عبد العزيز سيف الدين	شخصية العدد
٥	م/ زكريا الجوهري	جودة إدارة المواهب والتميزين
٧	لواء.د.م/ عز الدين الحمزاوي	البصمة المائية (Water Footprint)
٨	م/ أحمد المغازي	أخبار تهمــــــــــــــــــــــــــــــــك
٩	م/ مدحت فهمي صالح	أثر الجودة في تحسين القدرة التنافسية للصناعات الصغيرة
١٠	م/ نها البلكي	الإقتصاديات الصديقة للبيئة
١١	د.م/ نادية فهمي يوسف	الحاضنات التكنولوجية Technology Incubators
١٢	أ/ فريدة الغازي	معلومات خاطئة عن الايزو 9001- المقال الثاني
١٣	م/ عادل عبد الشكور	نظرة على إدارة الأزمات في مؤسسات الأعمال
١٤	د/ على عبد العظيم جاد الله	إدارة التغيير ودورها في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الصحية
١٥	م/ عبد السلام عبد السميع خليل	أيوزا IOSA
١٦	د/ هاني أحمد توفيق	الحوار المجتمعي ضرورة مرحلة
١٧	د/ منى محمد أمين عبد الفتاح	المحاذير البيئية من مخاطر إصلاح محطة معالجة مياه صرف صحتي قديمة
١٩	م/ أحمد المغازي	أنت تسأل ونحن نجيب
٢٠	م/ محمد أحمد منصور	استخدام أدوات ومفاهيم الجودة للتحكم في الفاقد وتقليل تكاليف المنتجات
٢١	د/ ابراهيم محمد عبد الفتاح	أدوات إدارة المخاطر
٢٢	م/ عز الدين الحمزاوي	البرنامج التدريبي للجمعية المصرية للجودة
٢٣		الأعضاء المعنويون



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 صالح

م. إيزيس ثابث

م. أسماء الجوهري

فريق المراجعة

د. مهندس إستشاري

عز الدين الحمزاوي

د. م. محمد سعد

م. سعيد هلب

تصميم وطباعة

سمارت تاتش 01006640527



إفتتاحية العدد مهندس إستشاري / حسن شعراوي رئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

الإدارة المؤسسية لمنشآت الأعمال

الموظف أنه لا يستطيع إجابة طلب العميل ويحوّله إلى رئيسه الذي يعيد توجيه نفس الأسئلة وإضاعة الوقت بدون أي قيمة مضافة. قياس نتائج العمليات والتي يتم فيها تحديد مستوى الأداء وتأتي بعد مراحل تفهم المنشأة لعملياتها ثم قيامها بمراقبة الأداء لتقييم مدى فاعليته من خلال تحديد مؤشرات تقييم الأداء لعملياتها. ويعتبر تحقيق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001) مكون رئيسي من الخطة الإستراتيجية مما يستوجب قيام المنشأة بمراجعة عملياتها لتحديد مدى توافقها مع متطلبات المواصفة وأهدافها. وتعتبر مدخلات ومخرجات العمليات هي أنسب نقاط تقييم الأداء كما تعتبر المخرجات النهائية هي المحددة لمدى تحقيق المتطلبات. ومثال ذلك أن الهدف الأساسي لعملية الفحص النهائي (Final inspection) هو التأكد من أن المنتجات الغير مطابقة لن يتم شحنها إلى العملاء ولتحقيق ذلك يلزم إقرار معايير القبول عند نقطة المدخلات حتى يتمكن المفتشون من تحديد مدى تحققها عند نقطة المخرجات. ولا يقتصر منهج العمليات على الأنشطة الصناعية فقط وإنما ينطبق أيضا على أنشطة الخدمات، ومثال ذلك أن عملية توريد حفارات آبار البترول تصمم على معدل 95% توريد في الوقت المحدد فإذا إنخفض المعدل إلى 80% يستوجب ذلك البحث في أسباب عدم الفاعلية وإجراء بعض التغييرات وفي هذه الحالة يمكن الإستعانة بالمواصفة القياسية (ISO 9001) كأداة لتحقيق التحسين المستمر.

□ التحسين المستمر للأداء حيث يجب على كافة منشآت الأعمال القيام بالتحسين المستمر لأدائها للمحافظة على قدراتها التنافسية ويمكنها لتحقيق ذلك الإلتزام بمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001) والتي تشمل على وسائل متعددة لتحسين الأداء والحد من المخاطر لذا يجب على المنشأة أن تتفهم جيدا متطلبات المواصفة ثم تقوم بتنفيذ العمليات ذات القيمة المضافة بالإضافة إلى التقييم المستمر لمستوى أدائها للتحقق من مدى فاعليته حيث أثبتت الدراسات فشل كثير من المنشآت في اللحاق بركب التطور نتيجة لإكتفائها بالأداء الروتيني لأعمالها وعدم قدرتها على إيجاد آلية فعالة لتحقيق التحسين المستمر لأدائها.

و الخلاصة أن إتباع منشآت الأعمال لأسلوب الإدارة المؤسسية طبقا لمنهج إدارة العمليات (Process Approach) وذلك بتحقيق متطلبات العملاء من خلال الفهم التام لهذه المتطلبات والقيام بتنفيذ عمليات القيمة المضافة (Value added processes) وقياس نتائج العمليات والإلتزام بالتحسين المستمر للأداء يؤدي إلى تركيزها على تنفيذ العمليات ذات القيمة المضافة للمنشأة وعملائها ويدفعها للتطور والإرتقاء ويدعم قدراتها التنافسية.

تعتبر المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001) من أسرع الطرق للنهوض بمنشآت الأعمال من المستوى العادي إلى المستوى العالي وذلك بإتباع أسلوب الإدارة المؤسسية طبقا لمنهج إدارة العمليات (Process Approach) الذي يركز على أربعة مبادئ أساسية وهي:

□ تحقيق متطلبات العملاء من خلال الفهم التام لهذه المتطلبات حيث تبين من دراسات تحليل بيانات الأداء أن معظم المشاكل الرئيسية في منشآت الأعمال والتي قد تؤدي إلى فشل تلك المنشآت هي نتاج عدم قدرة المنشأة على الفهم الصحيح لمتطلبات العملاء الداخليين والخارجيين والعمل على تحقيقها. وقد تبين أن العاملين عادة ما يضعف أدائهم إذا لم يتوفر لديهم الفهم الواعي لمتطلبات أعمالهم والقدرات اللازمة للقيام بها وبالتالي لا يرتقى أدائهم إلى المستوى المنتظر منهم مما يؤدي إلى عدم رضى العملاء عن جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة اليهم. ومن هنا يتبين أن هناك علاقة وثيقة بين القدرة على الفهم الصحيح لمتطلبات العملاء وإمكانية تحقيقها وهذه مسؤولة مشتركة بين كل من منشآت الأعمال وعملائهم، ويمكن تحسينها إلى حد كبير بفتح قنوات اتصال عالية الكفاءة بين المنشآت وعملائهم لتتيح لإدارات المنشآت إعلام العملاء بكافة الأمور المتعلقة بمدى إمكانية تحقيق متطلباتهم مما يعزز من فرص إرضائهم. أما فيما يختص بالعملاء الداخليين وهم العاملين بمنشآت الأعمال فقد ثبت أن عدم فهمهم لمتطلبات أعمالهم تؤدي إلى حدوث الكثير من الأخطاء وسوء الأداء وعدم رضاء العملاء.

□ عمليات القيمة المضافة (Value added processes) حيث يجب أن تكون كافة العمليات بكل منشأة أعمال ذات قيمة مضافة بدءا من تلقي طلبات العميل وحتى المنتج النهائي وبهذه الطريقة تصبح المواصفة القياسية الدولية.

□ المواصفة (ISO 9001) هي الأسلوب الحقيقي لإدارة المنشأة بدلا من إختزالها إلى مجرد مواصفة جودة بحيث تؤدي هذه العمليات إلى تحويل المدخلات الصحيحة وهي تفهم المتطلبات إلى المخرجات الصحيحة أي تحقيق هذه المتطلبات، إلا أنه بدون التحكم في كل العمليات فقد تفشل المنشأة في تحقيق القيمة المضافة سواء داخليا أو خارجيا. وتتحدد القيمة المضافة طبقا لما يقرره العميل أو متلقي الخدمة. وداخليا قد تعنى القيمة أن يؤدي العاملين مهام وظائفهم بكفاءة وأن تنتظم عملية إعداد كشوف الأجور وصرف مستحقات العاملين بالتوقيتات المحددة لها بدون أي أخطاء أما خارجيا فقد تعنى القيمة أن يتم تحقيق متطلبات العملاء طبقا للإعتمادات والتوقيتات المستهدفة. وتتسبب العمليات التي لا تحقق أي قيمة مضافة في إحباط كل من العملاء والعاملين ومثال ذلك أن يتلقى العميل من إدارة خدمة العملاء مكالمة تشمل مجموعة من الأسئلة عن هويته يكشف بعدها

شخصية العدد

السيد الفريق/ عبد العزيز سيف الدين رئيس مجلس إدارة الهيئة العربية للتصنيع



الحروب التي شارك فيها:

- ✓ حرب الاستنزاف
- ✓ حرب أكتوبر 1973
- ✓ شارك في التخطيط لحرب تحرير الكويت

الأنواط والنياشين:

- ✓ نوط تحرير سيناء
- ✓ نوط الواجب العسكري
- ✓ نوط التدريب
- ✓ نوط الخدمة الممتازة
- ✓ ميدالية الخدمة الطويلة والقدوة الحسنة
- ✓ ميدالية السادس من أكتوبر 1973
- ✓ ميدالية مقاتلي أكتوبر 1973
- ✓ ميدالية يوم الدفاع الجوي
- ✓ ميدالية اليوبيل الفضي لنصر أكتوبر
- ✓ ميدالية العيد الخمسين لثورة يوليو 1952
- ✓ ميدالية ثورة 25 يناير 2011
- ✓ وسام الجمهورية من الطبقة الأولى

وقد إهتم السيد الفريق / عبد العزيز سيف الدين بنشاط الجودة في جميع وحدات الهيئة سواء الإنتاجية أو الخدمية.

وقد حصلت جميع الوحدات على شهادة نظام إدارة الجودة ISO 9001 ويتم في الوقت الحالي تطوير هذه الانظمة لتواكب آخر إصدار للمواصفة ISO9001/2015. ولقد ظهرت فوائد تطبيق هذا النظام على زيادة الثقة في منتجات الهيئة وفي الخدمات التي تقدمها وأصبحت عنوانا للجودة في مصر.

البيانات الشخصية:

- الرتبة: فريق
- الاسم: عبد العزيز سيف الدين
- السلح: الدفاع الجوي
- تاريخ الميلاد: 1949/3/6
- تاريخ الالتحاق بالكلية الحربية: 1968
- تاريخ التخرج من الكلية الحربية: 1970/2 (دفعه 57)
- تاريخ الترقى لرتبة اللواء: 2000/1/1
- تاريخ الترقى لرتبة الفريق: 2006/5/25
- الحالة الإجتماعية: متزوج وله بنتان

التأهيل العسكري:

- حصل سيادته على العديد من الدراسات التخصصية في مجال الدفاع الجوي:
- الفرقة الأساسية (توجيه الصواريخ د جو)
- قادة كتائب صواريخ
- دورة أركان حرب تخصصية
- زمالة كلية الحرب العليا بأكاديمية ناصر العسكرية العليا
- الدورة العليا لكبار القادة بأكاديمية ناصر العسكرية العليا

الوظائف الرئيسية:

- قائد كتيبة صارم ط 1/7/1988
- قائد لواء د جو 1/7/1995
- قائد فرقة د جو 1/1/2000
- رئيس شعبة عمليات د جو 1/1/2001
- قائداً لقوات الدفاع الجوي 30/10/2005
- رئيسا لمجلس إدارة الهيئة العربية للتصنيع: 2012/8/12



جودة إدارة المواهب والتميزين

مهندس / زكريا الجوهري

عضو مجلس إدارة الجمعية



من جمع كلاً من الذكاء العام والذكاءات المتعددة. ويعد مقياس (I.Q.) أهم المقاييس لقياس الذكاء، وقام العالم لويس تيرمان الأستاذ بجامعة ستانفورد بتعديلات إضافية على اختبار الفريد بينيه (I.Q.)، حيث قال أن مستوى ذكاء الفرد يُقاس كنسبة ذكاء -IQ- "Intelligence Quotient". ولقد سُمي اختبار لويس تيرمان باسم مقياس ستانفورد-بينيه للذكاء، وذلك نسبة إلى جامعة ستانفورد التي كان يعمل بها تيرمان. ويُعد هذا المقياس أساس اختبارات الذكاء الحديثة، والتي ما زالت مستخدمة حتى الآن تحت مُسمى نسبة الذكاء (I.Q.)

ومن أبرز النظريات التي تنتمي إلى تعريف الذكاء هو أن الذكاء فطري، وهو وراثي ولا يتأثر بالبيئة وينمو نمواً طبيعياً حتى يبلغ أقصى مدى في سن الثامنة عشر، وهذا العامل لا يشترك في جميع العمليات العقلية بنسب واحدة.

ولقد طور العالم سبيرمان (Spearman) ثلاثة قوانين تشرح طبيعة الذكاء من وجهة نظره: وهو الفهم واستنتاج العلاقات واستنتاج المتعلقات. فالقانون الأول يتعلق بالفهم (Apprehension)، ويعني أن الإنسان الذكي لديه وعي داخلي لفهم واقعه الخارجي أكثر من غيره، بالإضافة إلى أن لديه قدرة ترميز المعلومات، وحفظها في ذاكرته. أما القانون الثاني فيتعلق باستنتاج العلاقات (Relation)، ويعني أن الإنسان الذكي لديه قدرة على إدراك العلاقة بين الأشياء سواء كانت علاقة تشابه، أو علاقة تضاد. أما القانون الثالث، فيتعلق باستنتاج المتعلقات (Correlates)، حيث يستطيع الإنسان الذكي - من وجهة نظر سبيرمان - استحضار العناصر ذات العلاقة بالفكرة محل التفكير.

أما العالم ثروستون فقد طور فهمه للذكاء كالتالي، وتعد أكثر دقة في توصيف القدرات العقلية (الذكاءات الإنسانية) أكثر من نظرية الذكاء العام:

1. فهم العلاقات اللفظية (الشفهية): القياس اللفظي، وزيادة المفردات، والقراءة، وما إلى ذلك.
2. الطلاقة اللفظية: القدرة على توليد الكلمات بسرعة، والتلاعب بعدد وافر من الكلمات ذات الخصائص المحددة، كما هو الحال في الجنس، أو النظم.
3. العدد: القدرة على العد بسرعة وإجراء العمليات الحسابية بدقة.
4. الذاكرة: القدرة على الاستظهار، وامتلاك ذاكرة ترابطية.
5. سرعة الإدراك الحسي: السرعة في إدراك الأشياء بصرياً، وفي الإلمام بالتفاصيل، والمختلف فيه والمتشابه.
6. التصور المكاني: القدرة على التخيل المكاني، وكذلك القدرة على الإحاطة بالأبعاد الجغرافية.
7. التفكير: المهارة في مجموعة من أنماط التفكير، كالتفكير الاستقرائي، والاستنتاجي، والمنطقي، وغيرها.

تصنيف المواهب داخل المنظمة:

و يمكن تصنيف المواهب داخل المنظمة إلى أربعة أصناف: مواهب قيادية Leadership Talent: هذه الفئة تقع في قمة هرم تصنيف المواهب وهم القادة الموهوبون الذين يتمتعون بالمسئولية في وضع وإعداد وتوصيل وتنفيذ الإستراتيجية على مستوى المنظمة.

الموهبه منحة من الله سبحانه وتعالى يعطيها لبعض عباده دون الآخرين، وقد يعطها لبعض الأطفال المعوقين فتظهر للطفل موهبة الإبداع في الرسم أو تجميع الأشكال أو التعامل مع الأرقام أو الحفظ السريع يفوق قدرات الإنسان العادي. فيعرف المبدع على أنه الشخص الذي يوجد الشيء من العدم أو الشخص الذي يتسم بالإستحداث لا المحاكاة أو التقليد، أو يفكر فيما لا يفكر فيه الآخرون أو خارج الصندوق كما يقولون. وقد تظهر الموهبة في بدايات عمر الإنسان أو تظهر متأخرة ويظهر الإبداع المنظم على هيئة تفكير إبداعي يعتمد الأسلوب العلمي في البحث المتضمن الإحساس بالمشكلات التي تواجه المنظمات أو المجتمع، والقدرة على الملاحظة، ووضع الفرضيات وإختبارها، والتحقق من صحة النتائج وفائدتها وتعميمها، أو على شكل منتج أو إكتشاف جديد. والمبدع هو ثروة قومية للدولة أو للمؤسسة التي ينتمي إليها، وتستغل الدول والمؤسسات الناجحة هؤلاء وتضعهم في المكان الذي يستخدم فيه موهبته وينميها. ومنذ بداية القرن العشرين تزايد الإهتمام بالموهوبين والمتفوقين والمبدعين وذلك بتعليمهم وتدريبهم خدمة لأهداف التنظيمات التي يتبعون لها. وظهرت العديد من الأسباب التي تدعو إلى الإهتمام بالموهوبين والمتفوقين، لذا كان من الطبيعي أن يتأثر تطور الإهتمام بالموهوبين والمتفوقين بتطور حركة القياس العقلي، ذلك أن عملية إكتشاف الموهوبين والمتفوقين تتطلب قياساً لقدراته بطريقة أو بأخرى. وتستمد المنظمات قوتها من إستغلال الأفراد الموهوبين والمبدعين أفضل إستغلال.

إدارة المواهب والذكاء:

ربط معظم العلماء بين الموهبة والذكاء وتعددت وتنوعت تعريفات الذكاء، فمنها ما يعرف على أنها سرعة الفهم وحدته، ومنها أنه القدرة على التعلم، والقدرة على التكيف مع البيئة، والقدرة على إكتساب المعارف والخبرات والإستعداد للتعلم، والإستفادة من هذه الخبرات والمعارف في حل المشاكل، ومنها ما يعرف على أنها القدرة على التفكير. ومن الجدير بالذكر أن الدراسات العلمية المبكرة للموهبة والإبداع قد إرتبطت بشكل مباشر مع نظرية الذكاء، ومن بعدها تطور مفهوم الموهبة ليعكس الفروق الفردية بين الأفراد ودرجة موهبة كل منهم وإختلافها عن الآخرين.

وهنا يمكن القول بأن الأفراد الموهوبين هم في الأصل يحملون صفات الذكاء الذي يؤهلهم للتعامل مع المشكلات وإتخاذ الطرق الكفيلة لحل هذه المشاكل والتغلب عليها، كما أن هناك إتجاه يميل إلى ربط الأفراد الموهوبين أو المواهب الكامنة داخل التنظيمات الإدارية وبين الذكاء العاطفي أو الشعور العاطفي الذي يمكن أن ينمي ويحفز مواهبهم بإتجاه تحقيق التطلعات الإستراتيجية للمنظمة كإتباع أسلوب إحتواء العاملين أو إخرائط العاملين في رسم الإستراتيجيات العامة للمنظمة مما يعطيهم الحافز نحو إظهار قواهم وقدراتهم ومواهبهم المدفونة والكامنة من خلال ولانهم للمنظمة وللعمل الذي يقومون بتأديته.

علاقة المواهب بالذكاء:

ربط معظم العلماء بين الموهبة والذكاء فمنهم من غلَّب الذكاء العام "IQ-Intelligence Quotient"، ومنهم من اعتمد على الذكاءات المتعددة "MIs- Multiple Intelligences"، ومنهم

جودة إدارة المواهب والتميزون (تكملة)

مهندس / زكريا الجوهري
عضو مجلس إدارة الجمعية

إختيار العنصر البشري ذي المواهب والمهارات والقدرات والإمكانات المتعددة التي تجعله قادراً على تأدية الوظائف المتعددة داخل التنظيم. وقد أصبح التركيز على المواهب والجدارات والمعارف والخبرات التي يكتنزها الفرد والذي أصبح يعد فيما بعد ك رأس المال البشري الذي تستثمر فيه أغلب منظمات اليوم، ولذلك سعت إدارة الموارد البشرية جاهدة للحصول على قاعدة كبيرة من المواهب (Talent Pool) - في بعض المنظمات تصنفها إلى مجموعتين كبار الموظفين Seniors والوافدون الجدد Juniors لمختلف الوظائف، بينما يتم تحديد مجموعة من الأفراد كموهوبين ووضعهم في مجموعة واحدة- تستطيع هذه المنظمات من إستخدامهم في الوقت المناسب سواء في الوضع الراهن أو في المستقبل حسب ما تتطلبه إستراتيجية إدارة الموارد البشرية التي تمثل تنفيذ إستراتيجية المنظمة الكلية.

والمخلص: أن الموهبة والإبداع نعمة وثروة كبيرة يجب على المجتمع البحث عن المتمتعين بها ووضعهم على قمة المؤسسة أو الدولة كي يبدعوا في حل المشاكل التي تعاني منها المؤسسة أو الدولة وفشلوا فيها واكتشاف كل ما هو جديد.

مواهب أساسية Key Talent: يشمل النوع الثاني أفراد لديهم حس المنافسة القوية ويعتبرون مواهب قيمة ومهمة بالنسبة للمنظمة نظراً لما يتمتعون به من قدرات وما يمتلكونه من رؤية وتصور للمستقبل، كما أن لديهم القدرة على تحمل المسؤولية، وأن بعض الصناعات أو الأدوار يجب أن تتضمن المتخصصين وقادة الفكر أو ذوو المهارات النادرة.

مواهب جوهرية Core Talent: يشكل أفراد هذا النوع القوة العظمى ضمن العمل، وهم موظفو الإنتاج المسؤولين عن تسليم المنتج النهائي للمستهلك أو الزبون.

مواهب داعمة Support Talent: إن تنفيذ الأنشطة يتم من خلال دعم المواهب الداعمة للأعمال غير الأساسية، وكثيراً ما تكون هذه الأنشطة على سبيل المثال الأنشطة الإدارية التي قد تصلح للأتمتة، وتكون مهارات الأفراد العاملين داخل هذه المجموعة من المواهب المتوافرة بسهولة، ويمكن تغييرها في غضون أسابيع.

إدارة المواهب في إستراتيجية الموارد البشرية وإستراتيجية التوظيف في المؤسسات التي تشمل على الإستقطاب والإختيار، نجد أن الإستراتيجيات الحديثة في الإستقطاب والإختيار تبنى على أساس



نظمت نقابة المهندسين ندوة عن "المنطقة الاقتصادية لقناة السويس" حضرها السيد المهندس / نقيب المهندسين وقد حضرها مجموعة من الزملاء أعضاء جمعية الجودة منهم الزميل المهندس / زكريا الجوهري عضو مجلس إدارة الجمعية.



البصمة المائية (Water Footprint) لواء دكتور مهندس/عزالدين الحمزاوي امين عام الجمعية المصرية للجودة

الجدول التالي يوضح قيمة البصمة المائية لبعض المنتجات (تختلف الأرقام من مكان لآخر):

المنتج	كمية المياه	المنتج	كمية المياه
1 كيلوجرام من الفمغ	1000 لتر ماء	1 كيلوجرام من الشعير	1500 لتر ماء
1 كيلوجرام من الأرز	3400 لتر ماء	شريحة من الخبز	40 لتر ماء
1 كيلوجرام من اللبن	1000 لتر ماء	نفاحة واحدة	70 لتر ماء
1 كيلوجرام من الجبن	5000 لتر ماء	كوب من الشاي	30 لتر ماء
1 كيلوجرام من لحم الأبقار	15400 لتر ماء	كوب من القهوة	140 لتر ماء

قيمتها لكن يمكن وضع قيم تقريبية، بحيث يتمكن صناع القرار والشركات والمؤسسات العاملة في مجال ترشيد الاستهلاك ورفع كفاءة المياه في العالم من تحديد أفضل الإجراءات التي يجب اتخاذها للحد من هدر المياه وتوفير مياه عذبة وآمنة وصحية لجميع البشر اما فهي كميات المياه التي يستهلكها كافة مواطنيها سواء بطريقة مباشرة أو من خلال السلع والخدمات التي يحصلون عليها ويعبر عنها بالليتر او المتر المكعب لكل مواطن في السنة، وتقسّم إلى قسمين هما بصمة مائية داخلية وتعني كل المياه التي يتم إستهلاكها داخل الدولة، وبصمة مائية خارجية وهي مجموع البصمات المائية للسلع التي يتم إستيرادها من خارج البلاد مقسوما على عدد سكانها، وتعتمد البصمة المائية لأي دولة على عاملين أساسيين هما معدل استهلاك الفرد للمياه وكفاءة نظام إدارة الموارد المائية في تلك الدولة.

وقد تم عقد العديد من ورش العمل في هذا المجال وتلخصت التوصيات في معظمها إلى الآتي:

✓ ضرورة التشبيك الحقيقي ما بين المؤسسة الرسمية والقطاع الأكاديمي ما يخدم تحسين خدمات المياه وزيادة الترشيح في الإستهلاك.

✓ زيادة الوعي لدى المجتمع بأهمية توفير المياه من خلال برنامج إرشادي توعوي ممنهج ومتكامل يشمل المدارس والأهالي والمنشآت الصناعية.

✓ تدريب فنيين قادرين على تركيب وصيانة أنظمة موفرة للمياه للبيوت والمنشآت الصناعية والخدماتية.

✓ الترويج لأنظمة معالجة المياه العادمة التي يمكن تركيبها في البيوت والمنشآت وضرورة سن قوانين مناسبة بهذا الخصوص. وتشجيع الجهات المسؤولة بالدولة على منح خصومات لمن يستخدم الأنظمة الموفرة للمياه.

✓ تعريف المستثمرين وأصحاب القرار بالبصمة المائية وإعطاء أولوية للاستثمارات ذات الاستهلاك الأقل للمياه.

✓ ضرورة توجيه أصحاب القرار إلى الضغط باتجاه تحصيل الحقوق المائية التي نصت عليها الاتفاقيات والأعراف الدولية.

والأهمية قضية نقص المياه العذبة أصدرت المنظمة الدولية للمقاييس (الأيرو) مواصفة دولية تحدد المبادئ والمتطلبات والإرشادات الخاصة بتقييم البصمة المائية وإنشاء تقارير عنها. وهو ما سينطبق على المنتجات والعمليات والمؤسسات بناءً على التقييمات البيئية لدورة الحياة. ستوفر المواصفة الدولية ISO 14046 أيضاً المتطلبات والإرشادات الخاصة بحساب البصمة المائية وإنشاء التقارير عنها كتقييم منفرد - أو كجزء من تقييم بيئي أشمل وأعم.

البصمة المائية هو مقياس لكمية المياه المستخدمة لإنتاج كل من السلع والخدمات التي نستخدمها مثل المنتجات الزراعية والملابس وغيرها. ويمكن قياسه لعملية واحدة، مثل زراعة الأرز، أو لمنتج مثل زوج من الجينز، وللوقود الذي نضعه في سيارتنا، أو لحساب شركة متعددة الجنسيات بأكملها. بصمة المياه عبارة عن منهجية جديدة تبين القياسات الحقيقية لاستخدام الماء يمكن، أيضاً، أن نخبرنا عن كمية المياه التي يستهلكها بلد معين - أو على الصعيد العالمي - في حوض نهر معين أو من طبقة المياه الجوفية.

وتكمن الفكرة حول تعقب عمليات الإنتاج والاستهلاك والتعبير عنهم بكمية محددة من الماء أطلق عليها اسم "محتوى الماء الافتراضي". تأتي أهمية هذا النهج أنه يوفر قياساً أكثر شمولية لاستخدام الماء ويسمح للمستهلكين والحكومات بإيجاد فهم أفضل لاستخدام الماء في الأنشطة أو القطاعات التي إن لم يستخدم فيها هذا النهج ستمر دون رقابة. القطاع الزراعي مثلاً، هو أكبر قطاع في استخدام المياه، فمتوسط البصمة المائية العالمية للكيلوجرام من لحم البقر الخالي من العظم تقاس ب 15.400 لتراً.

وأكد وزير الري أن (البصمة المائية)، تهدف لتحقيق الإكتفاء الذاتي الكامل من الغذاء والحفاظ على نوعية المياه لأننا نحتاج 114 مليار متر مكعب من المياه، ولدينا 55.5 مليار متر مكعب من مياه النيل، ومياه جوفية ومياه أمطار، لنصل لـ 60 مليار متر مكعب من المياه. أما استهلاكنا الحقيقي للمياه هو 80 مليار متر مكعب من المياه، بمعنى وجود عجز 20 مليار متر مكعب من المياه، والذي يسد عبر إعادة استخدام المياه بكفاءة دون مشاكل، ولكن لو تأثرت نوعية المياه نفسها، فسيجد عجز في المياه التي نحتاجها، ولذا فإن أولويات الوزارة هي الحفاظ على نوعية المياه حتى لا توجد (أزمة).

لقد حان الوقت للإنتباه إلى الآثار المترتبة على الإستهلاك من جانب الأفراد وليس فقط من قبل الشركات الكبرى، التي بدأ كثير منها بالفعل في حساب ثمن بصماتها المائية.

إذا كنت قد اشترت بنطلون جينز في الآونة الأخيرة أو تناولت قطعة من البيرجر ثم أعقبتها بفنجان من القهوة. فربما لم يخطر ببالك أن تربط ملمس قماش الجينز أو رائحة الطعام الذي تناولته بكمية الماء التي استخدمت في إنتاج البنطلون قبل أن يصل إليك، ولم تفكر بكمية المياه المستخدمة في إنتاج فنجان القهوة أو قطعة البرجر.

فإعداد فنجان القهوة لا يقتصر على مجرد 125 ملّيمتراً من الماء تسكبها في الفنجان.. بل إن هناك ما يصل إلى 140 لتراً من الماء تتطلبها زراعة حبات البن المستخدمة في عمل ذلك الفنجان. أما إنتاج قطعة البرجر الواحدة فيحتاج كمية من الماء تزيد 17 مرة عن ذلك.. إذ يحتاج الأمر إلى ما يصل 2400 لتر من المياه.

وتشير التقديرات إلى أن إنتاج كيلوجرام واحد من القطن المستخدم في صناعة بنطلون الجينز يحتاج 10 آلاف لتر من الماء لزراعة القطن والصباغة والغسل.

من هنا تأتي أهمية بصمتنا المائية، التي تعني الأثر الذي تتركه أنشطتنا على موارد المياه العذبة في العالم. فقرارنا الخاص في اختيار الأشياء التي نستهلكها له تأثير كبير على موارد المياه المتاحة في الأماكن التي يجري فيها صنع تلك المنتجات.



أخبار تهمك

مهندس / أحمد المغازي

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة
والمدير العام للشركة العربية لتطوير نظم الإدارة - كايزن مصر

مجموعة من المواصفات العالمية الجديدة والمحدثة لتنظيم عملية صناعة ووصف وتناول الدواء من جانب جميع الجهات المهمة به :

تعكف منظمة المواصفات العالمية بالتعاون مع الجهات العالمية الأخرى المهمة بالدواء على تطوير مجموعة من المواصفات الدولية لتنظيم فوضى التوصيف للدواء من جانب الجهات المهمة به وهم المصمم / المطور للدواء والمنتج او المصنع له والطبيب المعالج والصيدلي الذي يبيع والمريض الذي يتناوله والمواصفات العالمية تعرف بالـ (IDMP) و (Identification of Medicinal Products) والعمل بهذه المواصفات سيسهل تبادل المعلومات بين جميع الجهات المهمة وتعزيز التشغيل البيئي للأنظمة في المجال الطبي، ومجموعة المواصفات هي (ISO 11616, ISO 11615, ISO/DIS 11238, ISO/TS 20451, ISO/TS 20443 (and ISO/TS 19844

وهي تدعم أنشطة وكالات الأدوية في جميع أنحاء العالم والتي تشمل مجموعة متنوعة من الأنشطة التنظيمية المتصلة بالتنمية وإدارة التسجيل والحصر والحظر الدوائي ودورة حياة المنتجات الطبية فضلا عن إدارة المخاطر.



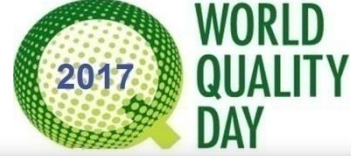
مواصفة عالمية جديدة لمواجهة تدهور الأرض والتصحر :

لقد تضاعف إستهلاك الإنسان للموارد الطبيعية التي تحتويها الأرض في السنوات الثلاثين الماضية، وأصبح ثلث مساحة الأراضي على كوكب الأرض يعاني من التدهور الحاد لمواصفاتها وماتحتويه من موارد طبيعية بها , وأصبحت هناك حاجة ملحة لإيجاد سياسات وحلول للإدارة والتعامل مع هذه الأراضي والتخطيط لممارسات جيدة للتعامل معها .

وتعكف منظمة المواصفات العالمية على الإنتهاء من المواصفة الدولية المرشدة (ISO14055-2017) والتي سوف تساعد من يتولون إدارة الأراضي على الصعيد العالمي، ووضع المواصفات الوطنية على القيام بتطوير أفضل الممارسات لمكافحة تدهور الأراضي والتصحر - ويقدم الجزء الأول منها مبادئ توجيهية لتطوير الممارسات الجيدة لمكافحة تدهور الأراضي والتصحر في المناطق الجافة وغير الجافة، وتشير إلى إجراءات أو تدخلات يجب القيام بها لمنع أو تقليل تدهور الأراضي سواء كانت الجديدة البكر أو الأراضي المتدهورة بالفعل بما يضمن تحسين صحة النظام الإيكولوجي والإنتاجية والتنمية المستدامة , وتغطي المواصفة مختلف المواضيع التي يجب مراعاتها عند تحديد الممارسات الجيدة مثل إحترام حقوق الإنسان، وإدارة الغابات والزراعة للتعامل مع الأراضي والظروف المناخية والأنشطة الصناعية المتعلقة بموارد الأرضي .

الإحتفال باليوم العالمي للجودة:

في إطار إحتفال المنظمات العالمية باليوم العالمي للجودة في شهر نوفمبر من كل عام ستقوم الجمعية المصرية للجودة بتنظيم إحتفال خاص بهذه المناسبة وسيشارك فيه لفيف من خبراء الجودة من الجهات المهمة وسيتم دعوة أعضاء الجمعية



المنتدى العالمي للمدن الذكية - برشلونة نوفمبر 2017 :

ونحن نستقبل المزيد من الأخبار المفرحة عن الإنجازات السريعة والعظيمة في إنشاء العاصمة الإدارية الجديدة لمصر والتي يتصدرها أنها ستكون نموذج للمدينة العصرية الذكية المحققة لأحدث المواصفات العالمية لإنشاء وتطوير المدن مراعيين في تصميماتها مواجهة التحديات التي تواجه العاصمة التاريخية (القاهرة) والمدن الأخرى التي تحولت من عروس البحر المتوسط وعروس القناة وعروس الصعيد وعروس الدلتا إلى مدن مترهلة لا تقدم أدنى الخدمات التي تفي بمتطلبات الحياة العصرية للسكان بها من حيث خدمات النقل والخدمات الاجتماعية والبنية التحتية للطاقة والمياه والإتصالات والجوانب الحيوية الأخرى للحياة اليومية للمواطن .

وفي هذا السياق يعقد في 15 نوفمبر القادم منتدى عالمي يضم قادة القطاعين العام والخاص للتصدي للعبثات والمصاعب التي تحول دون قدرة المدن الجديدة على تقديم الخدمات العصرية الذكية والتي تحقق لقاطنيها كل متطلباتهم المتغيرة والمتطورة باستمرار والتي تتسم بالسرعة والدقة والذكاء في الأداء , ويعقد المنتدى تحت رعاية منظمات المواصفات العالمية (ISO , IEC and ITU) منظمة الأيزو (ISO) واللجنة الدولية الكهروتقنية (IEC) والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) وجميعها تعمل في مجال وضع المواصفات للحلول الذكية لتقديم الخدمات والتي يمكن أن تجعل المدن أكثر فعالية وكفاءة لتحقيق أحلام المقيمين فيها.

والمنتدى العالمي للمدن الذكية رمزاً للنهج الاستباقي التي تتخذها هذه المنظمات لتوحيد المواصفات والمطالب لإنشاء هذه المدن الذكية وسيضم لهم قادة من المدن في جميع أنحاء العالم جنباً إلى جنب قادة الصناعة والتطوير العقاري والمستثمرين والمنظمات الأخرى ذات الصلة للتدريس والمناقشة والوصول إلى وسائل تحويل مدننا إلى الإبداعية والواعدة والتي تحوى البيئات الحضرية التي تحقق متطلبات التنمية المستدامة .



أثر الجودة في تحسين القدرة التنافسية للصناعات الصغيرة

مهندس / مدحت فهمي صالح

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

إن نمو وتطور قطاع المشروعات الصغيرة، بصفة عامة، في كافة أنحاء العالم يواجه مجموعة من المشاكل، وهذه قد تكون مختلفة من منطقة لأخرى ومن قطاع لآخر ولكن هناك بعض المشاكل التي تعتبر مشاكل موحدة أو متعارف عليها تواجه المشروعات الصغيرة والمتوسطة في كافة أنحاء العالم. ومن أهم هذه المشاكل اعتماد هذه المشاريع على قدرات وخبرات أصحابها في العمل وعدم اعتماد أساليب الصيانة أو الأساليب الإنتاجية المتطورة التي تساعدها على تحسين جودة منتجاتها بما يتماشى مع المواصفات العالمية في الأسواق الخارجية.

لا صناعة من دون قدرة تنافسية، و ترتبط القدرة التنافسية إرتباطاً وثيقاً بتحسين المنتج والذي يعتمد بدوره على معايير الجودة. وتؤدي عملية تطبيق أنظمة الجودة في الشركات والمصانع دوراً مهماً في تحسين فرص تصدير المنتجات إلى الخارج. فتنبع لما تظهره توجهات السوق الدولية ستصبح نظم إدارة الجودة المختلفة (ISO)، على سبيل المثال، مقياساً لقدرة المنتجات على اختراق الأسواق.

إن سوق التصدير هو ساحة تنافس شديد بين مجموعة كبيرة من الشركات المحلية والأجنبية، ورغم أن السعر يشكل عاملاً مهماً في تحديد عمليات الشراء إلا أنه ليس العامل الوحيد. أحد العوامل الهامة في عملية اتخاذ القرار هي كون المنتج مناسباً للغرض المقصود منه أم لا، ولذلك لا بد للمنتج إذا أراد أن يصمد في سوق التصدير عالي التنافسية أن يحقق متطلبات عملائه بشكل مستمر، كما عليه أن يتوقع الإحتياجات المستقبلية، ويمكن تحقيق ذلك عبر تزويد العملاء بالمنتجات التي يريدونها - من المرة الأولى - دون الحاجة لإعادة العمل أو التبديل.

إن تطبيق نظم إدارة الجودة يعطي المصدّر ميزة تنافسية على منافسيه، كما تؤدي إدارة الجودة إلى توفير في تكاليف الإنتاج. وتطبيق نظم إدارة الجودة يضمن تحديد وتوفير الموارد اللازمة وأن تكون هذه الموارد كافية ومناسبة للتحسين المستمر لفعالية نظام إدارة الجودة مع تعزيز رضی العملاء.

إن افتقار أغلب القائمين على المشروعات الصغيرة إلى الخبرة والقدرات التنظيمية والإدارية والفنية والتسويقية، ومعايير الميزة التنافسية مثل الجودة، والكفاءة، وتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، وعدم إدراك الشركات الصغيرة لمعايير الجودة والجودة البيئية يؤدي إلى انخفاض حجم الصادرات وفقد الأسواق.

ولأن المواصفات القياسية غير الملزمة تلعب دوراً كبيراً في تسهيل وتنظيم الصناعة والتجارة محلياً وعالمياً، اجتمعت الآراء على أنه بدون المواصفات لم يكن للمجتمعات المتقدمة تقنياً المقدره على التطور، وليس ذلك فحسب، بل إن المواصفات تعتبر أحد الأدوات الأكثر أهمية استخداماً لنقل التقنية الحديثة للأسواق كوسيلة لتحويل نتائج البحوث والتطوير (R&D) لوثائق إرشادية (أدلة) لربط البحوث بالصناعة. ولا يأتي ذلك من فراغ حيث تلعب المواصفات دوراً حاسماً في ضمان الأمان والجودة والثقة في المنتجات والعمليات والخدمات، وكفاءة الإنتاج. وإن كانت المواصفات القياسية الدولية مثل (مواصفات الأيزو) تزود منشآت الأعمال عبر العالم بالعديد من الفوائد فإنها تقدم سواء للدول المتقدمة صناعياً أو الدول النامية على حد سواء. ولا تقدم هذه الفوائد للشركات الكبيرة أو جهات الأعمال الضخمة فقط، بل يمكن باستخدام المواصفات القياسية الدولية مساعدة المشروعات الصغيرة

أكدت الأبحاث التي أجراها مركز التجارة الدولي بجنيف ITC أن **الجودة** شرط مسبق للنجاح في الوصول إلى الأسواق ولتحسين القدرة التنافسية لدى الشركات المصدرة، وتشكل تلبية المتطلبات الفنية تحدٍ للعديد من الشركات المصدرة، لا سيما في ظل زيادة عدد المواصفات القياسية. إذ تفرض البلدان عدداً متزايداً من المواصفات القياسية من أجل حماية صحة وسلامة مواطنيها، وتلبية مطالب المشتريين وحاجاتهم المحددة. وبينت الأبحاث أن أغلب المشاكل التي تواجهها الشركات المصدرة تنتج عن إجراءات غير متصلة بالترعة الجمركية بل ناتجة عن لوائح فنية، وإجراءات لتقييم المطابقة، وإجراءات للصحة النباتية (SPS).

وتطبقاً لتعريف منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية "يونيدو" فإن الصناعات الصغيرة هي (مجموعة المشروعات التي تقوم بالإنتاج على نطاق صغير، وتستخدم رؤوس أموال صغيرة وتوظف عدداً محدوداً من الأيدي العاملة، وتتبع أساليب إنتاجية حديثة ويغلب على نشاطها الآلية وتطبق مبدأ التخصص وتقسيم العمل ويعتبر شرطاً الآلية والتخصص لازمين للمشروع. وذلك بسبب اختلاف معامل "رأس المال/العمل"، بين القطاعات الصناعية المختلفة. واختلاف الفن الإنتاجي المطبق في مصانع القطاع الواحد).

فالصناعات الصغيرة، كانت ومازالت، محل تركيز واهتمام معظم الحكومات نظراً للدور الكبير الذي تلعبه في زيادة الإنتاج وتوفير فرص العمل ومن ثم توظيف الأيدي العاملة والحد من البطالة، إضافة إلى مساهمتها الكبيرة والفعالة في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وزيادة الدخل القومي ودعم الناتج القومي الإجمالي للكثير من الدول. وتشير دراسات متعددة أن الصناعات الصغيرة تمثل إحدى ركائز التنمية الصناعية بصفة خاصة والتنمية الاقتصادية الشاملة بصفة عامة لما تلعبه من دور قيادي في تحقيق المعدلات المطلوبة من التنمية الصناعية، وجذب رؤوس الأموال المحلية للاستثمار في الصناعات الصغيرة مما يساهم في تنويع القاعدة الإنتاجية وزيادة فرص العمل للمواطنين، هذا بالإضافة إلى أن هذه الصناعات تحقق الترابط والتكامل الهرمي بين فروع الصناعات المختلفة، والمساهمة في استقرار وزيادة الإنتاج والدخل.

وتلعب الصناعات الصغيرة دوراً بارزاً في النشاط الصناعي بوجه خاص في معظم دول العالم رغم اختلاف حجمها ووزنها النسبي من بلد لآخر، ولهذه الصناعات دوراً مهماً في تطور النشاط الاقتصادي لأي بلد فهي تعد العمود الفقري لأي إقتصاد حر وبالتالي تظهر أهميتها في تطوير الإقتصاد الوطني. وتحتاج الشركات التي تريد تصدير منتجاتها إلى معلومات حديثة حول المتطلبات الفنية المطبقة، الاختيارية منها والإلزامية، في أسواقها المستهدفة. وبعد الحصول على هذه المعلومات، يتوجب على هذه الشركات أن تكيف منتجاتها وعملياتها للإيفاء بمتطلبات سوق التصدير وإثبات المطابقة لها.

إن الاتجاهات الحديثة لتنمية الصادرات في الدول المتقدمة تأخذ في الاعتبار الإشتراطات والمواصفات القياسية لمعايير الجودة والجودة البيئية والتي أصبح المستهلكون يستجيبون لها. ويظهر ذلك جلياً رفض الاتحاد الأوروبي دخول نسبة كبيرة من أن الصادرات المصرية كان بسبب عدم تطابقها مع معايير الجودة البيئية الأوروبية بصفة خاصة، وضعف القدرة التنافسية للصادرات المصرية عن مثيلاتها في أسواق الاتحاد الأوروبي.

أثر الجودة في تحسين القدرة التنافسية للصناعات الصغيرة (تكمله)

مهندس / مدحت فهمي صالح

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

- ان المواصفات تضيف مصداقية وثقة للعملاء بالإضافة إلى إنجاز أفضل مستويات ثقتهم والاحتفاظ بهم.
- إن تطبيق نظم إدارة الجودة وتطبيق المواصفات الوطنية في العمليات الإنتاجية يؤدي لنقل التقنية وإتاحة فرص عمل جديدة وتحسين المبيعات وفتح أسواق جديدة.
- أن المواصفات تمنح التفوق التنافسي؛ لأن أكثر أصحاب الأعمال التجارية يختارون المتاجرة مع الشركاء الذين يمثلون لتطبيق المواصفات المعترف بها.
- أن المواصفات توفر لغة مشتركة يمكن استعمالها عبر قطاع الصناعة، لأن المواصفات تزود الصناعة بلغة مشتركة - وهو ما يطلق عليه جودة القياس المرجعي (Quality Benchmark) - للمنتجات التي تتوافق معها ويظهر بوضوح أن المنتج النهائي سوف يحقق الحد الأدنى من معايير الصحة والسلامة والأداء.

والمتوسطة (SMEs). وببساطة تستطيع المواصفات القياسية بصفة عامة والدولية منها بصفة خاصة مساعدة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المنافسة مع الشركات الكبيرة على الفرص المتاحة في السوق العالمي.

وقد نشرت منظمة الأيزو العالمية عددا من المزايا التي طرحها خبراء عالميين من دول وتخصصات مختلفة لتحفيز المشروعات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام المواصفات لضمان نجاحها وحصولها على نصيب من السوق محليا وعالميا، ومن هذه المزايا:

- أن المواصفات تساعد المشروعات الصغيرة للمنافسة على مستوى المشروعات الكبيرة.
- أن المواصفات تفتح أسواق التصدير أمام المنتجات والخدمات؛ إن استخدام المواصفات أثبت أنه ضروري للإرتباط بمجموعات الأعمال.
- المواصفات تساعد على اكتشاف أفضل ممارسات الأعمال.

الإقتصاديات الصديقة للبيئة

The Green Technologies Expo (ECOMONDO/ KEY ENERGY)

م/ نها البلكي

وعلى صعيد الطاقة الشمسية، سيتم تنظيم مؤتمر في هذا الخصوص من قبل روبرتو فيجوتي، رئيس Med4Res "الخلايا الكهروضوئية التراكمية". السيناريوهات الدولية "والذي سيقدّم فيه تحليلاً حول مساهمة مصادر الطاقة المتجددة على مستوى العالم وسيعرض آفاق التراكم في أوروبا وحوض البحر الأبيض المتوسط، بينما سيحلل الحدث "Eolico: السوق الدولي" الآفاق الجديدة المثيرة للاهتمام والتي تدخل في هذا المجال، والتي من المقرر لها أن تلعب في السنوات المقبلة دوراً حاسماً. للمشاركة في المعرض أو للحصول على مزيد من المعلومات: زر الموقع الإلكتروني الرسمي: <http://en.ecomondo.com> أو اتصل بممثل Ecomondo في مصر، Hemispheres WBD، السيد انريكو سيببي esiepi@hemisphereswbd.com

يعد ECOMONDO أحد أهم المعارض في حوض البحر الأبيض المتوسط حول الإقتصاديات الصديقة للبيئة. إنه بالفعل حدث دولي يجمع كل قطاعات الإقتصاد الدوار: بدءاً من إعادة تدوير المواد واسترجاع الطاقة إلى التنمية المستدامة، بدءاً من تأثير الطاقة إلى أنواع الطاقة المتجددة، والحركة المستدامة. سيُعدّ المعرض بالتزامن مع معرض "Energies for climate"، الحلول والتطبيقات الخاصة بتأثير الطاقة والطاقة المتجددة. بالإضافة إلى ذلك، يعرض معرض Ecomondo منذ 2009 النموذج المثالي للمدينة المستدامة، داخل ساحة عرض تعرض بدورها نماذج للمدينة، وتقدم حلول تكنولوجية ومشاريع وتصميمات حول الحركة، مما يعمل على تحسين حياة المواطنين ونشر تطور الدول بكلمة السر المستدامة. ويهدف قطاع المعارض لدمج المدينة التي تتوسع بشكل متزايد على حد سواء في الحجم والوظائف في المنطقة مع المجمعات الإقليمية والحضرية الأخرى، في إطار نظام شامل ومتربط للغاية. يقدم معرض Ecomondo برنامجاً مكثفاً من المؤتمرات وورش العمل الموجهة لتقديم الابتكارات الرئيسية المتعلقة باعتماد الإقتصاد الدوار. وذلك بهدف دعم الابتكارات في السوق والجوانب التقنية، في إطار جدول زمني كامل من الاجتماعات والمؤتمرات. أما بالنسبة لقطاع المياه، سيتم التحدث بالتفصيل عن برنامج SMART-Plant 2020 Horizon الذي يتعلق بالإقتصاد الدوار في محطات المعالجة في المناطق الحضرية، مع عشرات الشركات ومراكز البحوث العلمية. سيشارك فيه كثير من التكنولوجيين البارزين من جميع أنحاء العالم، مثل منسق التجمع حول استعادة المصادر International Water Association وممثلون لمنصة WssTP، التي قام بينها وبين Ecomondo/Key Energy علاقات ثنائية.

ECOMONDO
THE GREEN TECHNOLOGIES EXPO

GREEN &
CIRCULAR
ECONOMY

١٠-٧ نوفمبر ٢٠١٧
RIMINI ITALY

٢١٨ المعرض الدولي
لإعادة تدوير المواد والطاقة
والتنمية المستدامة
www.ecomondo.com



KEY ENERGY

ITALIAN
EXHIBITION
GROUP

المسؤول عن المطبوعات وطلبات الحصول على بطاقات VIP CARDS برحمتي الاستاذ
esiepi@hemisphereswbd.com + 39 0721 1651494 -Enrico Siepi - Hemispheres Wbd -



الحاضنات التكنولوجية Technology Incubators

دكتور مهندس/ نادية فهميم يوسف

عضو مؤسس- الجمعية المصرية للجودة

للأبحاث والمشروعات الممولة بالواقع والتحديات التي تواجهها الدولة من خلال إيجاد حلول لتلك التحديات قائمة على أساس علمي وتكنولوجي في محاولة لاحداث تنمية إجتماعية و إقتصادية وهذا ما يطلق عليه "الإقتصاد المعرفي" ووضع البرنامج القومي للحاضنات التكنولوجية المتخصصة "إنطلاق" ليفتح باب التقدم بمقترحات بحثية لاحتضان أصحابها من الباحثين ورواد الأعمال وطلاب السنوات النهائية في الجامعات، ومن أجل توفير البيئة المناسبة والدعم المادي والفني واللوجستي لأفكارهم؛ بغية الوصول بها إلى شركات ناشئة.

البرنامج القومي للحاضنات التكنولوجية المتخصصة "انطلاق":

يهدف البرنامج إلى دعم إنشاء ما بين 10- 15 شركة تكنولوجية ناشئة كل عام، من خلال مدة احتضان تتراوح بين 3- 12 شهراً وفقاً للتكنولوجيا المستخدمة، وقد تصل إلى عامين في حالات خاصة، تبدأ أول 2016 بعد غلق باب التقدم بالأفكار أول نوفمبر 2015 تشرف على الحاضنات مراكز بحوث التنمية الإقليمية التابعة لأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا، والجديد في هذه الحاضنات هو الخروج بها إلى ست محافظات هي سوهاج وطنطا والوادي الجديد ودمياط والزقازيق والسويس لإعطاء أولوية للأفكار التي تخدم مشاكل هذه المناطق، ثم تبعها إنشاء حاضنة متميزة في القرية الذكية بالجيزة. وتشكلت لجنة تحكيم المشروعات المرشحة، حيث يشترط البرنامج أن يخدم المشروع التحديات المحلية ويكون ذا جدوى إقتصادية وإجتماعية؛ حتى يفوز ضمن المشروعات الفائزة. وستكون هنا كأولوية للصناعات التي تم مصر ميزة نسبية فيها، ولاتحتاج إلى تكنولوجيات معقدة في مرحلة الإنطلاق، مثل صناعة الأخشاب والأثاث في دمياط، والغزل والنسيج في طنطا، والصناعات الغذائية والزراعية والحرف اليدوية بالوادي الجديد وغيرها. ويقوم هذا البرنامج على عدة محاور يوضحها الشكل المرفق.



ماهو التمويل المخصص لهذا البرنامج؟

التدريب وتأهيل رواد الأعمال والمبتكرين المقبولة مشروعاتهم من خلال المشروع الممول من الأكاديمية للهيئة العامة للاستثمار. دعم مادي للمشروعات الفائزة في المراحل النهائية لدعم إنشاء شركات تكنولوجية ناشئة بحد أقصى 150 ألف جنيه للشركة. ويستخدم هذا التمويل في صرف مكافأة شهرية للقائمين على المشروع أثناء فترة الإحتضان، تطوير وتصنيع النموذج الأولي، إعداد دراسات الجدوى والدراسات السوقية، حضور معارض الإبتكار وريادة الأعمال، المواد الدعائية للشركة ومصروفات التشغيل في مرحلة الإنطلاق علما بأن هذا التمويل لايعتبر قرض. ويهدف إلى دعم إنشاء 10 - 15 شركات كل عام من خلال فترة إحتضان تتراوح من 12 - 3 شهرا طبقا للتكنولوجيا المستخدمة.

تردد على أسماعنا في السنوات الأخيرة تعبير الحاضنات التكنولوجية وأصبحنا نتساءل ما هي الحاضنة التكنولوجية؟ وكيف نشأت فكرتها؟، وكيف تعود بالنفع على المجتمع؟، وما مدى ارتباطها بريادة الأعمال والتنمية الشاملة والمستدامة التي تنشدها كل الحكومات المعاصرة؟. إن بناء الإقتصاد المعرفي الذي يعتمد على التكنولوجيا وتقنية المعلومات والاتصالات هو الركيزة الأهم لبناء مجتمع القرن الواحد والعشرين، ذلك لأن التكنولوجيا والاتصالات أصبحا هما المحرك الدافع والعصب الرئيسي لكل مراحل النمو في الإقتصاد العالمي، لذا يجب أن نواكب هذه التغييرات عن طريق تأهيل أفراد المجتمع والشركات والقطاع الخاص لكي يكون جزءاً رئيسياً من الثورة التكنولوجية عن طريق زيادة فرص التحول الإقتصادي والإجتماعي بفعالية أكبر وبقدرة عظيمة على إستثمار الإبداع، ومن هنا بدأ التفكير في الحاضنات التكنولوجية.

ما هي الحاضنة التكنولوجية: تعرف بأنها قاعدة لمنهج منظم ومدروس يتم إنشاؤه لمساعدة رواد الأعمال وأصحاب الأفكار الإبتكارية والشركات المبتدئة لتنمو وتزدهر وذلك بتوفير الدعم المادي والإرشادي واللوجيستي، لتصبح شركات ذات كيان مستقر لها القدرة على المنافسة في السوق المحلي أو التصدير للأسواق العالمية وهي تضيف قيمة حقيقية وقابلة للقياس للمواطنين والمجتمعات المحلية والإقليمية والإقتصادات الوطنية عن طريق زيادة معدل إستمرارية المشاريع الجديدة والناشئة، وتسريع نموها وتعزيز قدراتها التنافسية، وخلق الثروات وفرص العمل ذات القيمة العالية المستدامة وزيادة القاعدة الضريبية. ومن هنا أصبحت الحاضنات أداة أساسية لتنمية الحكومات والمجتمعات.

كيف نشأت فكرتها: بدأت دول العالم ومنذ سنوات عدة بالإتجاه نحو تحفيز الشباب والخريجين الجدد على بناء مؤسساتهم وشركاتهم الصغيرة الخاصة لغرض ترجمة أفكارهم وخبراتهم وإبداعاتهم التكنولوجية إلى واقع ولكي تكون منتجاً جديداً في السوق مع خلق فرص عمل جديدة وفتح آفاق واسعة في التنمية التكنولوجية للبلد. هذا ما دفع كثيراً من دول المنطقة، مثل إيران وتركيا والأردن ومصر إلى التوجه نحو إنشاء حاضنات الأعمال التكنولوجية (Technology Incubator) كمشروع حيوي لاستثمار طاقات الخريجين في بناء مشاريع وشركات ناشئة صغيرة قد تكون بعد سنوات أحد مرتكزات التنمية والإزدهار.

يعود تاريخ أولى حاضنات الأعمال إلى العام 1959 عندما تم تأسيس أول مشروع حقيقي مبني على فكرة الإحتضان في مركز التصنيع في نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية، ثم توسعت تدريجياً إلى أن قامت المؤسسة الأمريكية لإدارة المشاريع الصغيرة (SBA: US Small Business Administration) في العام 1984 بوضع برنامج طموح لإقامة عدد من الحاضنات التكنولوجية، ليصل العدد إلى 30 حاضنة بنهاية العام 1997، ثم وصل العدد اليوم إلى أكثر من 500 حاضنة أعمال تكنولوجية في الولايات المتحدة فقط. الحاضنات التكنولوجية في مصر: بدأت الحاضنات التكنولوجية في مصر منذ فترة من خلال قطاع الاتصالات وحققت نجاحاً ملموساً وتبعها عدد آخر من الحاضنات في إطار أصغر وبدون وضع أولويات ثم بدأت أكاديمية البحث لتخصص محدد يخدم الصناعة المصرية العلمي والتكنولوجيا برنامجاً طموحاً يهدف إلى ربط المخرجات العلمية

الحاضنات التكنولوجية (تكملة) Technology Incubators

دكتور مهندس/ نادية فهميم يوسف
عضو مؤسس- الجمعية المصرية للجودة

المساعدة في وضع خطة العمل والموازنة التفصيلية لمشروعات الحاضنة.

المساعدة في تحويل الأفكار إلى كيانات اقتصادية.

خدمات تسويق:

المساهمة في تسويق الفكرة وخصوصا براءة الاختراع والنموذج الأولي والنموذج الصناعي.

إشراك المشروعات المتميزة في المعارض الداخلية.

تسويق منتجات المستفيدين بفروع شركات القطاع العام على مستوى الجمهورية من خلال البروتوكولات الموقعة.

الهيكل الإداري للحاضنة:

المجلس الاستشاري: يتشكل المجلس الاستشاري للحاضنة من مجموعة من المستشارين و من الأفراد الذين يمثلون الشركاء الرئيسيين المشاركين في الحاضنة ومهمته تقديم المشورة بشأن إدارة وتحديد الإستثمار في المشاريع عند الحاجة.

فريق عمل الحاضنة؛ ويتشكل من:

المدير التنفيذي: هو مدير من ذوي الخبرة الذين سيكون مسؤولا عن الإشراف على جميع البرامج والخدمات، والإشراف على موظفي الدعم، والتنسيق مع المجلس الاستشاري وكذلك الشركاء الخارجيين.

فريق إداري: يكون مسؤول عن تشغيل الأعمال اليومية في المكتب، وجدولة الأحداث، وإدارة الموجهين والمدرسين، بالإضافة إلى الحفاظ على حسابات ووثائق هامة بالنسبة للمشاريع والمكان نفسه.

أخصائي تكنولوجيا المعلومات: هذا هو الشخص المنوط به دعم تكنولوجيا المعلومات الذي سيكون مسؤولا عن إنشاء وصيانة مراكز البيانات، ومحطات العمل على الكمبيوتر، والبنية التحتية للشبكة،.... الخ.

فريق خدمات معاونة: وتشمل هذه بواب، عامل بوفية، ضابط أمن، إلخ حسب الحاجة.

ما هو تصميم الحاضنة؟

تحتوي الحاضنة على: مكاتب المساحات الخاصة بالشركات وقاعات إجتماعات كاملة التجهيزات وقاعة تدريب وندوات تناسب عقد دورات تدريبية وندوات تثقيفية لأعضاء ورواد المكان من شباب الأعمال.

ومنطقة العمل المشتركة والمعارض واللقاءات المفتوحة ومعمل وورشنة نماذج أولية مجهزة بأحدث الأدوات والمعدات المعملية التي تساعد في إنتاج النماذج الأولية من (طابعات ثلاثية الأبعاد، أدوات إلكترونية، أدوات تجميع وتفكيك ميكانيكية وكهربية، أدوات نجارة، أدوات ومختبرات كيميائية،.....)، وأخيرا أماكن للترفيه والراحة.

ما هي الخدمات المقدمة للمشروعات المحتضنة؟

تقدم الحاضنات حزمة متكاملة من الخدمات التي ترتبط مباشرة بتقليل الصعوبات والعقبات التي تواجه المشروعات الصغيرة في مرحلة الإنطلاق ومنها:

خدمات فنية:

المساهمة في تنفيذ النماذج الأولية وتطويرها.

بناء شبكة عالية الجودة من المرشدين المتحدثين.

تدريب الشركات الناشئة المختارة على إدارة المحفظة المالية للشركة. صياغة الإتفاقيات والعقود القانونية مع الشركات الناشئة.

تكوين الروابط الإقليمية بين الشركات الناشئة من خلال الحاضنة والشركات الأخرى.

تخطيط وتنفيذ فعاليات العروض مع المستثمرين.

تقديم الدورات التدريبية المكثفة والاستشارات الفنية والإدارية للمشروعات المحتضنة لإعداد كوادر قادرة على إدارة تلك المشروعات بكفاءة وذلك تبعا للحاجة الفعلية لكل مشروع.

تعريف المشروعات المحتضنة بالورش والمختبرات المتخصصة في محيط الحاضنة ومساعدتها على خلق قنوات إتصال معها وذلك تبعا لاحتياجات كل مشروع.

معلومات خاطئة عن الايزو 9001- المقال الثاني

الباحثة /فريدة الغازي

عضو الجمعية المصرية للجودة

تصميمه خصيصا ليكون أكثر ملاءمة للمنظمات الخدمية كالمستشفيات والبنوك والجامعات.

لن يزيد الأرباح: يساعد الأيزو 9001 المنظمة على:

زيادة الإنتاجية والكفاءة وتقليل تكلفة المؤسسة.

زيادة موثوقية العميل بالمؤسسة وبالتالي زيادة المبيعات والدخل الإضافي.

تحسين سمعة المؤسسة وجذب عملاء جدد.

وكل مما سبق يؤدي إلى زيادة الأرباح.

أوراق كثيرة وأعباء عمل زائدة: ليس هناك ضرورة لذلك فالمواصفة تتطلب توثيق عدد من الأشياء وهي محددة بعناية.

ممل وروتيني في تطبيقه: هي تضع النظريات فقط وكل مؤسسة تجد الطريقة التي تلائمها في تطبيق المواصفة.

إنه معقد جدا: ربما يبدو من الوهلة الأولى أن المواصفة 9001 إصدار 2015 صعبة ولكن متطلبات هذه المواصفة غاية في السهولة وهناك العديد من الكتب التي تعرض بنود المواصفة وتشرحها بلغة سهلة ومبسرة.

إنه فقط للشركات كبيرة الحجم: يمكن استخدام المواصفة لكافة الشركات بغض النظر عن حجمها أو نوعها.

تكالفته مرتفعة للغاية: بإمكان الشركات تفعيل وتنفيذ البنود بدون الإستعانة باستشاري خارجي والحصول على الشهادة لهذه المواصفة

- والذي لا يعد إلزاميا - يحمل مبالغ كثيرة يمكن أن تختلف من شركة لأخرى طبقا لشركات إصدار الشهادة.

إنه فقط للمصنعين: يمكن إستخدام هذه المواصفة للمنظمات كافة التصنيعية والخدمية وقد تم تحديث الإصدار الجديد للمواصفة تم



نظرة على إدارة الأزمات في مؤسسات الأعمال

مهندس / عادل عبد الشكور

P. Eng, CQA, CQE

5. التنافس بين العاملين (Competition) : قد يؤدي شدة التنافس بين العاملين إلى حدوث خلافات قد تتطور إلى نزاعات نتيجة لإجواء العمل في مؤسسات الأعمال التي قد تركز روح التنافس دون أن توفر الفرص الكافية والمكافآت المناسبة للناجحين.

آليات تصفية النزاعات:

تعتبر تصفية النزاعات بين أفراد مجموعات العمل إحدى الواجبات الأساسية للمديرين , ويجب في البداية التأكيد على إقرار طرفي النزاع بوجود هذا النزاع ومدى تأثيره على إداء ومعنويات فريق العمل , لأنه في بعض الأحيان قد يعتقد أحد أطراف النزاع أن الموضوع تافه أو قد يتجاهله كلياً مما قد يعيق الحل.

ويلى هذه الخطوة إقناع طرفي النزاع بأهمية تخصيص وقت كافٍ للتسوية والتخطيط لعقد إجتماع للطرفين مع إستعداد المدير للتوسط في إنهاء النزاع , على أن يبدأ بالخلافات الصغيرة , فإذا تم ذلك بنجاح فسيصبح من السهل تناول الخلافات الأكبر وهكذا.

ولكى ينجح المدير في مهمته عليه أن يجيد فن الإصغاء ليعتقد وجهات النظر والمشاعر المختلفة وإبداء التعاطف معها مع الحفاظ على الحيادية والموضوعية, ولا يجب التركيز على مطالب كل طرف ولكن يجب أن ينصب التركيز على أسباب ودوافع كل طرف للتقدم بهذه المطالب.

ويجب على المدير تجنب الشخصية , فلا يصح مثلاً استخدام عبارة "أنا لأؤيدك" , ويجب أن تستبدل بعبارة "أنا لا أؤيد هذا الحل" , وفي كل الأحوال يجب الحفاظ على خطوط الإتصال مفتوحة والتواصل بكل الصراحة والنزاهة الممكنة لتصفية الأمور الصغيرة والنجاح فيها مع بحث كافة تفاصيل الإتفاق وتلخيص النتائج التي تم التوصل إليها قبل الانتقال إلى الخلافات الأكبر ومحاولة حلها مع الإهتمام بإعادة روح التعاون إلى طرفي النزاع بعد التوصل إلى الأسباب الحقيقية للخلاف وحلها حلاً جذرياً لضمان عدم تكرارها مستقبلاً فإذا تعذر ذلك بسبب تعنت البعض أو عدم موضوعيته أو تفضيل مصالحه الخاصة , فيجب على المدير الإصرار على فرض الحل الأمثل وإن اقتضى الأمر إجراء بعض التغييرات أو الإستغناء عن بعض العاملين.

عادة ما تنشأ الأزمات في مؤسسات الأعمال كنتيجة لعدة عوامل من أهمها الإختلافات الشخصية والخلافات الناتجة عن علاقات العمل والإختلافات الثقافية والإختلاف في بيئة العمل وظروف السوق وأجواء المنافسة.

وفيما يخص مؤسسات الأعمال التي تعتمد على مجموعات العمل قد تضاف أيضاً إلى الأسباب السابقة الخلافات بين أعضاء مجموعات العمل. وقد لا تؤدي كل الخلافات إلى أزمات في جميع الأحوال , ولكن إستمرار الخلاف بين العاملين بمؤسسة الأعمال قد يؤدي إلى حالة إنقسام وتعطيل للإنتاج وإهدار لطاقات المؤسسة إذا لم يتم معالجته على النحو الصحيح. وقد تنور الخلافات لأسباب متعددة, لكن الكثير من خبراء الإدارة يتفقون على الأسباب الخمسة الأساسية الآتية:

1. محدودية الموارد (Limited Resources): وتشمل أي من الموارد التي يمكن أن يتنافس العاملين للحصول عليها ابتداءً من أماكن وتجهيزات مكاتب العمل وحتى مخصصات الميزانية لذلك يجب الإلتزام بعدالة تخصيص الموارد.

2. لقيم والأهداف والأولويات (Values, goals and priorities): قد تحدث مواجهات بين العاملين إذا اختلفوا على إستراتيجيات أو أولويات العمل , لذلك يجب أن يلتزم كافة العاملين بتبنى نفس الأهداف الإستراتيجية لمؤسسة الأعمال.

3. عدم الدقة في تحديد المسئوليات (Poorly defined responsibilities)

في بعض مؤسسات الأعمال قد تختلف الواجبات الوظيفية الموثقة عن ممارسات العمل اليومية وتنفادى حدوث هذه المشكلة يجب أن تكون واجبات ومسئوليات العمل محددة بوضوح لكافة الوظائف بالمؤسسة.

4. التغيير (Change): التغييرات المتتالية في الموازنات السنوية وأولويات العمل والسلطات والمسئوليات بمؤسسة الأعمال بالإضافة إلى إعادة التنظيم واندماج الشركات والإستغناء عن بعض العاملين , كل هذه التغييرات أو بعضها قد يتسبب في شيوع مشاعر القلق والتوتر أو النزاعات بين العاملين.



إدارة التغيير ودورها فى تطبيقات إدارة الجودة الشاملة فى مجال الخدمات الصحية

دكتور / على عبد العظيم جاد الله

مدير عام الإدارة العامة للجودة سابقا - رئيس اللجنة التنفيذية للإعتماد سابقا- بوزارة الصحة والسكان

التغيرات وإرساء الإستقرار وبناء العلاقات التى تؤدى إلى ترسيخ النظام الجديد والدعم للحيلولة دون الرجوع إلى الوراء وتبنى الوسائل القديمة.

ولكى تكتمل عملية التغيير يجب أن تكون هناك نماذج جديدة ومقبولة يتم اتباعها من الإدارة ومن العاملين مثل تطبيق نموذج الوصول إلى الجودة الشاملة من خلال معايير اعتماد المنشآت الصحية المعترف بها دوليا.

إن تطبيق المعايير المصرية للإعتماد والمعترف بها دوليا يحتاج إلى تغيير سلوك العاملين والتزام الإدارة ونمط قيادى واعى وفعال والإلتزام الدقيق بالتطبيق. و تشمل المعايير: (حقوق وواجبات المرضى وأخلاقيات المهنة - حصول المريض على الخدمة واستمرارية الرعاية والتقييم وإعادة التقييم وعلاج الألم ورعاية ذوى الطبيعة الخاصة - تقديم الرعاية والخدمات التشخيصية من الأشعة والمعمل وبنك الدم - التدخلات الجراحية - تثقيف المرضى وذويهم - إدارة الدواء - سلامة وأمان المريض - مكافحة العدوى والترصد والوقاية - السلامة البيئية - إدارة المعلومات - تحسين الأداء - إدارة المنشأة - الموارد البشرية - الهيئة الطبية - الخدمات التمريضية - المشاركة المجتمعية).

مرحلة إذابة الجمود مرحلة التغيير مرحلة الثبات



إن هدف تطبيق الإدارة الشاملة للجودة فى منشآت تقديم الخدمات الصحية يحتاج إلى تغيير الثقافة التنظيمية والأسلوب الإدارى وأن يكون تقديم الرعاية الصحية موجها للنتائج ومرتكزا على المريض، وأن الجودة والسلامة وأمان المريض هما وجهان لعملة واحدة وميزتان يقاس على أساسهما تحقيق النتائج. كما أن الإستجابة والعدالة هما العنصران الأساسيان لوضع المرضى فى بؤرة الإهتمام. ويعتبر النهج التشاركى ضروريا لتحقيق الأهداف فالجودة هى عمل الجميع ولذا يجب تشجيع العاملين بالمستشفى على المشاركة الكاملة.

ورغم قلة الموارد وخصوصا المخصص منها للصرف على الخدمات الصحية، وهى مشكلة مزمنة، ولكن تطبيق الجودة الشاملة مع القيادة الواعية والطرق المبتكرة والتفكير الإيجابى نستطيع الوصول إلى هدف رعاية صحية ذات جودة والحصول على رضاه الجميع عاملين ومرضى.

ونظرا لتنامى الوعى العام بضرورة تقديم خدمات صحية ذات جودة وهناك مبادرات أطلقتها منظمة الصحة العالمية عن سلامة وأمان المريض وأن هناك وعى بين الناس على الحق فى الرعاية الصحية ذات الجودة ويعتبر تقديم الرعاية الصحية للمرضى بالجودة المنشودة هو الواجب المنوط به العاملين الصحيين وقد يرتكب العاملون فى المجال الصحى بعض الأخطاء الطبية بسبب الضغوط وبيئة العمل وقد يعاملون المرضى بصورة سيئة أو بدون اهتمام ولذا تصبح هناك حاجة إلى إدارة التغيير باعتبارها وسيلة للتخلص من القيود من أجل تلبية احتياجات المرضى وتحقيق السلوك القويم فى مجال تقديم الرعاية الصحية. ويعتبر التغيير، أيضا، ضروريا للهيئات إذا ما كانت تنوى الإبقاء على الموارد البشرية الماهرة مما يلزم الإبتكار فى ممارسة العمل الإدارى فى هذا الشأن لارضاء العاملين، وأن يتم التغيير بشكل دقيق للوصول إلى منحنى إيجابى وتصاعدى فى تحسين جودة الخدمات الصحية. ولتغيير الوضع الذى توجد به مشكلات وواجهه قصور يجب أولا أن تكون أطقم العمل محفزة بشكل جيد ثم السعى التدريجى نحو تحسين الخدمة.

ووفقا لنظرية التغيير يجب على كل مؤسسة أن تمضى قدما صوب التهنية وإذابة الجمود وصولا إلى زيادة الوعى لتفهم الرؤية الجديدة والمنافع التى تعود على المؤسسة والعاملين بها نتيجة التغيير وصولا إلى منحنى القناعة والقبول ثم الإلتزام بالتطبيق.

مرحلة التهنية وإذابة الجمود: وهى مرحلة إعادة التنظيم وقد يحفزها عدم تحقيق النتائج المرجوة والنتيجة التسليم بأن الهياكل والوسائل الحالية لا تجدى نفعا. ولكى يتسنى الحصول على أشخاص مستعدين للتغيير فإنه من الضرورى العمل على زيادة الوعى بالتالى: (ضرورة التغيير - طبيعة التغيير المطلوب - الوسائل الرامية إلى إنجاز التغيير - الوسائل التى يتم على أثرها تخطيط التقدم فى التغيير).

مرحلة التغيير: هى مرحلة ابتكار إستراتيجية مناسبة لتنفيذ التغيير والمشاركة بالرؤية الجديدة والمنافع التى تعود على المؤسسة من تطبيق الإستراتيجية الجديدة وصولا إلى منحنى القبول بالتغيير ثم التنفيذ.

مرحلة الثبات والدعم: وهى مرحلة الحفاظ على زخم التغيير وتأمين



أيوزا IOSA

مهندس/عبد السلام عبد السميع خليل إستشاري نظم السلامة والجودة

- يخفض تكاليف التشغيل من خلال تطبيق إجراءات موحدة.
- تصبح الشركة محل ثقة لدى شركات الطيران الأخرى وبالتالي لاتخضع لأي فحص من قبل هذه الشركات.
- ترفع من مستوى الكفاءة بمجال العمليات الجوية والأرضية لتطبيق أعلى المعايير المطلوبة دولياً.
ويوجد فقط 8 شركات في العالم معتمدة من الإتحاد الدولي في منح الشهادة لشركات الطيران الأعضاء في الاياتا (IATA) و كل شركة لم تحصل على الشهادة ستلغى عضويتها من الإتحاد لعدم توفر المعايير الدولية في مجال سلامة التشغيل. وجدير بالذكر أن شركة مصر للطيران قد حصلت على هذا الإعتماد للمرة الأولى في عام 2004 وتم تجديده في عام 2006 حتى 2016.
وكشفت الاياتا عن انخفاض معدلات الحوادث في أفريقيا خلال الأعوام التي طبقت فيها برامج مساعدة شركات الطيران الأفريقية وبينها عام 2008 الذي نفذت فيه الاياتا برنامج لدعم شراكة من أجل مساعدة شركات الطيران لتطبيق الايوزا ومعاييرها في الأمان وفي عام 2011 نفذت برنامجاً آخر لأمان العمليات في أفريقيا عرف باسم ايوزا زود بنسبة 100% منظومة تحليل بيانات الرحل؛ للشركات أعضاء الاياتا.
وقد أعلنت وكالة تصنيف شركات الطيران العالمية AirlineRating.com (الوحيدة عالمياً المعنية بتصنيف سلامة عمليات شركات الطيران وخدماتها ومنتجاتها) أن الدراسة المسحية الموسعة التي أجرتها لعام 2013 بهذا الصدد شملت 448 شركة طيران عالمية حصلت 137 شركة منها على تصنيف سبعة نجوم، فيما قامت لتحديد شركات الطيران العشر الأولى في مجال سلامة الطيران بدراسة عوامل أخرى ذات صلة بمستوى الخدمات المقدمة على الطائرة مثل الطعام والشراب والترفيه واتساع المسافات بين المقاعد ودرجة الإعتمادية وثقة المسافرين وغيرها .

ومن هنا فإننا ندرك الآن لماذا مصر للطيران مع أنها حائزة على شهادة الأيوزا (أول شركة في أفريقيا والمنطقة تحصل على هذه الشهادة) ولكنها ليست ضمن الشركات العالمية الحاصلة على تصنيف السبعة نجوم .

عند الحديث عن العولمة ينبغي ان نفهم أنه من بين متطلباتها الأساسية توحيد المعايير والخضوع لقياسات تسري على الجميع في كل مكان من الأرض بنفس الدرجة ولذلك فقد صار لكل مهنة دليل عمل أو «Manual» يلتزم به الجميع ومن نتائج هذا أننا نجد الإجراءات المتبعة لإنهاء سفر راكب على شركة طيران في لندن هي نفسها التي تتم في طوكيو أو في القاهرة.

وهذا هو المعنى العملي لمصطلحات مثل الأيزو ISO والأيوزا IOSA وسائر قياسات الجودة التي صار البعد عنها يعني التخلف. ومن هنا نجد أن رئيس مجلس إدارة شركة طيران ما في القاهرة (مطابقه للمواصفات) يستطيع أن يدير شركة طيران أخرى في أي مكان آخر.. وأستطيع قيادة سيارتي في القاهرة بمعايير المرور القياسية المطبقة كما أقودها في دبي ونيويورك وبكين وهذا هو المقصود بمستويات واحدة للقياس والجودة.

والأيوزا (IOSA) تعتبر من البرامج الهامة التي يتبناها الإتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA- الاياتا) والخاصة بفحص سلامة التشغيل لدى شركات الطيران الأعضاء في الإتحاد حيث ينتدب كل سنتين مجموعة خبراء في مجالات الخدمات الأرضية والصيانة والهندسة إضافة للعمليات الجوية لفحص درجة السلامة ومدى مطابقتها لأعلى المعايير الدولية.

ويمنح الإتحاد الدولي للنقل الجوي شهادة الـ "أيوزا" لشركات الطيران التي تنجح في التوافق مع جميع القياسات العالمية في معايير السلامة والجودة في شتي مجالات الطيران وهي صالحة لمدة عامان ثم تجدد قبل تاريخ إنتهاء صلاحية الشهادة.. كما يشترط الإتحاد أن يكون تشغيل شركة الطيران التي تحصل علي الـ "أيوزا" وفق نظام تشغيل ذي مواصفات قياسية متميزة في تحقيق السلامة والأمان والجودة .

و IOSA هي إختصار للكلمات IATA Operational Safety Audit وهي كبرنامج مراجعة كما في الأيزو وتتضمن كل إجراءات المراجعات من حيث إخطار الشركة المراجع عليها ووجود قائمة تحقق ومراجعين وإجتماع إفتتاحي وآخر ختامي ويجب أن يتم إزالة أية ملاحظات إن وجدت لمنح أو تجديد الشهادة. وبرنامج IOSA له فوائد متعددة نوجزها في التالي:
- يؤكد على كفاءة الشركة في مجال سلامة التشغيل.



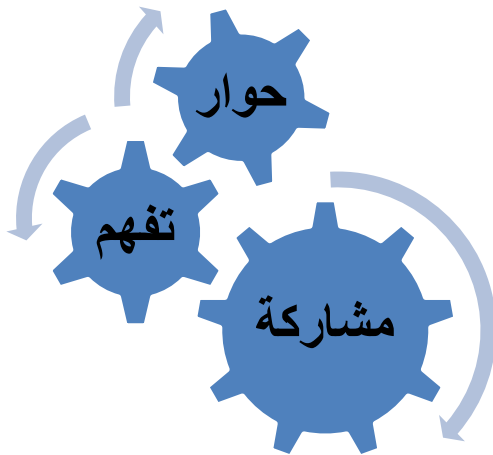
الحوار المجتمعي ضرورة مرحلة هاني أحمد توفيق خبير قومي المسؤولية المجتمعية

- يقوم الحوار المجتمعي على إدراك أن لدى كل من أصحاب العمل والعمال مصالح متنافسة ومتبادلة.
- يقدم آلية لوضع السياسات وإيجاد الحلول التي تأخذ في الاعتبار أولويات واحتياجات طرفي العلاقة.
- يؤدي إلى نتائج طويلة الأمد يستهدفها طرفا المصلحة معا.
- يسهم في إرساء مبادئ الديمقراطية والمشاركة في مكان العمل.
- يعمل على تحسين الفهم بشكل أفضل للقرارات التي يضطر أصحاب الأعمال أحيانا لاتخاذها.
- يمثل أساسا لإنشاء علاقة صحية لإدارة العمل مما يقلل اللجوء إلى قرارات غير مرضية لطرف ضد الطرف الآخر.
- يعد وسيلة فعالة لإدارة التغيير وتنمية الموارد البشرية وزيادة الإنتاجية وتقليل التأثيرات الاجتماعية السلبية.

ولتطبيق ما جاء بالمواصفة في هذا الشأن يجب أن:

- يقوم الحوار المجتمعي على إدراك أن لدى كل من أصحاب العمل والعمال مصالح متنافسة ومتبادلة.
- يقدم آلية لوضع السياسات وإيجاد الحلول التي تأخذ في الاعتبار أولويات واحتياجات طرفي العلاقة.
- يؤدي إلى نتائج طويلة الأمد يستهدفها طرفا المصلحة معا.
- يسهم في إرساء مبادئ الديمقراطية والمشاركة في مكان العمل.
- يعمل على تحسين الفهم بشكل أفضل للقرارات التي يضطر أصحاب الأعمال أحيانا لاتخاذها.
- يمثل أساسا لإنشاء علاقة صحية لإدارة العمل مما يقلل اللجوء إلى قرارات غير مرضية لطرف ضد الطرف الآخر.
- يعد وسيلة فعالة لإدارة التغيير وتنمية الموارد البشرية وزيادة الإنتاجية وتقليل التأثيرات الاجتماعية السلبية.

والنتيجة..



الحوار المجتمعي .. ضرورة مرحلة ، ألا تتفقون معي؟

تتخذ الشركات غالبا قراراتها بعيدا عن العاملين بها بدعوى أنهم لا يدركون الموقف أو أن تدخلهم في إتخاذ القرارات قد يحد بها إلى منحى لا تحبذه الإدارة العليا وأحيانا قد ترفضه تماما. وما يحدث غالبا في الواقع العملي أن الشركات حين تعتمد على إتخاذ قرار ما، قد يؤثر في علاقاتها بالعاملين، أن يكون بالصورة التالية:

علاقة غير صحية

عدم إدراك
فاضطراب

قرار مفاجئ

وجاءت مواصفة ISO 26000 والخاصة بالمسؤولية المجتمعية فطلبت بل ودعمت فكرة الحوار المجتمعي بين الإدارة والعاملين بصفتهم العملاء الداخليين والذين بهم تنمو الشركات وبدونهم لا تقوم للشركة قائمة.

وقد آمنت الشركات التي أدمجت المسؤولية المجتمعية بأنشطتها بجدوى الحوار المجتمعي، كإحدى أدوات تطبيق الحوكمة الرشيدة والممارسات العمالية والتي تعد من القضايا المحورية السبع في المواصفة، فجاء في أهداف الإدماج الرئيسية لبعض هذه الشركات:

شركة الحكمة للصناعات الدوائية: "إن هدفنا هو إحياء وتطبيق المبادئ الإنسانية والخيرية القوية التي سعى لها مؤسس الشركة من خلال سياسة المسؤولية المجتمعية والتي تعتمد باستمرار على هذه المبادئ وتوافقها مع إستراتيجية شركتنا حيث يتم دمج المبادئ الأخلاقية مع كافة نشاطات شركة الحكمة. نريد أن نكون شركة توافق النجاح الاقتصادي مع المسؤولية المجتمعية، من خلال التزامنا مع موظفينا عن طريق تشجيع التعليم وغرس قيم إيجابية في ممارسات أعمالنا والتي تدر بالقيمة على مساهمينا وعلى المجتمعات التي نعمل فيها."

شركة مدار للألومنيوم - مراكش- المغرب: "نلتزم بأن تكون المسؤولية المجتمعية وموضوعاتها جزء من إستراتيجيتنا وثقافتنا وأنشطتنا اليومية وبأن ننقل هذا الإلتزام بكل الوضوح إلى عاملينا وشركائنا وللعمامة."

مجموعة شركات ماس فود - 6 أكتوبر: تساءلت المجموعة في بداية إلتحاقها بركب الشركات الرائدة في إدماج المسؤولية المجتمعية؛ "ماذا نريد من تطبيق المسؤولية المجتمعية؟ هل زيادة في الأرباح، أم الدعاية والإعلان، أم تحسين البيئة، أم جائزة تضاف إلى الجوائز التي حصلنا عليها؟". وكان أن آمنت بمقولة "أن على قطاع الأعمال مسؤولية رد الجميل تجاه المجتمع"، وقررت أن المجتمع الذي تقصده يضم في مكوناته العاملين والموردين والعملاء والأطراف المعنية وأن العاملين وأسرها هم جزء لا يتجزأ من مجتمعها.

وصف القضية: "يشمل الحوار المجتمعي كافة أنواع المفاوضات والإستشارات أو تبادل المعلومات بين أصحاب العمل والعمال فيما يتعلق بالمواضيع ذات الأهتمام المشترك".

ولكي نؤمن بأن الحوار المجتمعي ضرورة ملحة خاصة في مجال التعامل مع العاملين يجب أن ندرك ما يلي:



المحاذير البيئية من مخاطر إصلاح محطة معالجة مياه صرف صحي قديمة

الدكتور / منى محمد أمين عبد الفتاح

باحث بالمركز القومي للبحوث - إستشاري محطات معالجة صرف صحي وصناعي

تكون مسارات المواسير فى الطرق العريضة بدرجة كافية لإستيعاب أعمال الإنشاء ولا تؤثر على الأراضى الزراعية المجاورة للطرق كما لا تعوق حركة المرور.

ماهى المحاذير البيئية من مخاطر إصلاح وتأهيل ورفع كفاءة محطة معالجة مياه صرف صحي قائمة:

المحاذير البيئية يجب أن تشمل الخدمات المحددة بواسطة مشروع إصلاح وتأهيل ورفع كفاءة محطة معالجة مياه الصرف الصحي وتشمل الأعمال التالية:

- إصلاح وحدات محطة معالجة مياه الصرف الصحي شاملة أعمال التخلص من المياه الصرف الصحي المعالجة وكذلك أعمال معالجة وتجفيف الحمأة.
- شبكات المواسير بالإنحدار لأنظمة الصرف الصحي وملحقاتها داخل موقع محطة المعالجة.
- محطات طلببات الضخ والرفع وخطوط الطرد وملحقاتها داخل موقع محطة المعالجة.
- منشآت التخزين لمياه الصرف الصحي المعالجة.

كما أن التأثيرات المناخية والبيئية لهذه الأنواع من الخدمات تكون معروفة ومحددة لكل المشروع والموقع المختار. إن ظروف الموقع مثل مجاورة جسور الأنهار، المناطق ذات الكثافة المرورية العالية وأية مناطق أخرى حساسة سوف تفرض مدى الحد من تأثير المخاطر البيئية، لذلك يجب معرفة التأثيرات المناخية والبيئية الممكن حدوثها ويجب تقييمها حالة بحالة كما هو موضح بالشكل رقم (1). وعلى العموم فإنه من أجل إعداد مشروع إصلاح وتأهيل ورفع كفاءة محطة معالجة مياه الصرف الصحي يكون من المهم التعرف على التأثيرات البيئية الممكنة للمشاريع المقترحة وبالتالي المحاذير المطلوبة للحد من المخاطر البيئية. إن التأثيرات البيئية والمحاذير اللازمة تشكل قائمة ابتدائية لمتطلبات التصميم والإنشاء المستقبلية.

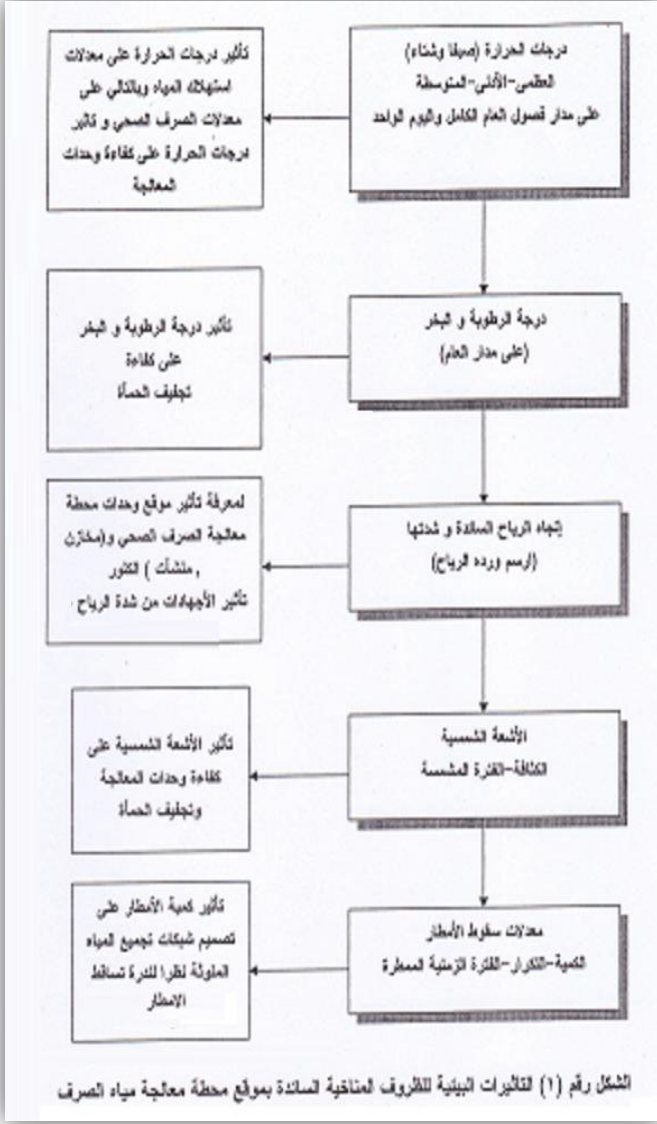
إن التأثيرات البيئية للأعمال الرئيسية المقترحة لمشروع إصلاح وتأهيل ورفع كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي يمكن تقسيمها إلى أربعة تحذيرات هامة هي كما يلي:

1. تأثيرات إستعمالات الأراضى والتخطيط الإقليمى.
2. تأثيرات الحالة الإقتصادية والإجتماعية.
3. تأثيرات طبيعية.
4. تأثيرات ثقافية.

وكل من هذه الأنواع من الممكن أن تقسم إلى تأثيرات نتيجة أعمال الإنشاءات (تأثيرات مؤقتة) أو تأثيرات نتيجة تشغيل هذه المرافق (تأثيرات دائمة).

المحاذير البيئية لإستخدام أراضى المناطق المجاورة للمشروع المحاذير البيئية المؤقتة أثناء إنشاء مشاريع أنظمة الصرف الصحي:

إن المحاذير المؤقتة لإستخدام الأراضى تكون محصورة فى مرحلة الإنشاء للمشاريع المختلفة والتي قد تؤدي إلى صعوبة عرقلة المرور فى الطرق أثناء تنفيذ خطوط المواسير لتجميع مياه الصرف الصحي، وتقع مسارات خطوط المواسير بصفة عامة فى الطرق القائمة كلما أمكن ذلك وسوف تشمل تركيبات المواسير على حفر الخنادق على أن يخزن ناتج حفر الخنادق بجانبه بصورة مؤقتة. وكلما أمكن يجب أن



تكون مسارات المواسير فى الطرق العريضة بدرجة كافية لإستيعاب أعمال الإنشاء ولا تؤثر على الأراضى الزراعية المجاورة للطرق كما لا تعوق حركة المرور.

المحاذير البيئية الدائمة أثناء التشغيل:

المحاذير الدائمة لإستخدام الأراضى لبعض المشاريع والتي قد تشمل إستخدام بعض الأراضى الزراعية أو الاستفادة من الأراضى المتاحة والغير مستغلة، وكلما كانت الأراضى مستصلحة من الصحراء وذلك للإستخدام الزراعى يتوقع أن يندعم هذا التأثير، ولا يوجد تضارب محدد بين المشاريع المقترحة والخطط الإقليمية القائمة بالنسبة للأراضى التي تم تحديدها أثناء إعداد المخطط العام لها أو القريبة من الظهير الصحراوى بالمحافظات.

المحاذير البيئية من مخاطر إصلاح محطة معالجة مياه

صرف صحن قديمة (تكملة)

الدكتور / منى محمد أمين عبد الفتاح

باحث بالمركز القومى للبحوث - إستشارى محطات معالجة صرف صحن وصناعى

الإنشاءات على حد الشاطئ للأنهار والمسطحات المائية:

الطرق العملية المناسبة للإنشاءات مثل تقليل تشغيل المعدات الثقيلة بجانب جسور النهر يجب أن تنفذ لحصر تأثير التآكل لجسم النهر السطحى، يجب تقييم وسعة التحميل القصى وتماسك وإتزان لجسور الأنهار والترع بواسطة ذوى الخبرة قبل البدء فى العمل فى هذه المناطق. وهذه البيانات يجب توظيفها فى تحديد طرق الإنشاء المناسبة لكل أعمال الإنشاءات على الشواطئ. نحر التربة وتآكلها وجرفها يمكن التغلب عليه بتندية التربة وهذه الطريقة تتبع فى حالات التحكم فى الأتربة قد يتم إستخدامها لتقليل نقل الترسبات، المواد المفككة المستعملة فى الإنشاءات يجب تأمينها و/أو تغطيتها فى نهاية العمل كل يوم لمنع إنتقالها أو تحللها فى المياه السطحية بفعل الرياح أو المرور المحلى، هناك طرق إضافية قد يتم تحديدها من جانب وزارة الأشغال العامة والموارد المائية كجزء من التراخيص الذى قد يكون مطلوباً عند أعمال الإنشاءات على الشواطئ عن طريق إجراءات معينة مثل تندية (الرش) أو معالجة الطرق الغير مرصوفة كيميائياً والتي تستخدم بواسطة سيارات الإنشاء أما الضوضاء فيجب أن يتم السيطرة عليها بقدر الإمكان عن طريق حصر أنشطة الإنشاء فقط أثناء ساعات النهار.

الإنشاءات على حد الشاطئ للأنهار والمسطحات المائية:

الطرق العملية المناسبة للإنشاءات مثل تقليل تشغيل المعدات الثقيلة بجانب جسور النهر يجب أن تنفذ لحصر تأثير التآكل لجسم النهر السطحى، يجب تقييم وسعة التحميل القصى وتماسك وإتزان لجسور الأنهار والترع بواسطة ذوى الخبرة قبل البدء فى العمل فى هذه المناطق وهذه البيانات يجب توظيفها فى تحديد طرق الإنشاء المناسبة لكل أعمال الإنشاءات على الشواطئ. نحر التربة وتآكلها وجرفها يمكن التغلب عليه بتندية التربة وهذه الطريقة تتبع فى حالات التحكم فى الأتربة قد يتم إستخدامها لتقليل نقل الترسبات، المواد المفككة المستعملة فى الإنشاءات يجب تأمينها و/أو تغطيتها فى نهاية العمل كل يوم لمنع إنتقالها أو تحللها فى المياه السطحية بفعل الرياح أو المرور المحلى، هناك طرق إضافية قد يتم تحديدها من جانب وزارة الأشغال العامة والموارد المائية كجزء من التراخيص الذى قد يكون مطلوباً عند أعمال الإنشاءات على الشواطئ.

عبور الترع أو المصارف الزراعية:

عندما توجد الحالة التى يلزم فيها لخطوط المواسير أن تعبر الترع أو المصارف يجب تنفيذ طرق عملية مناسبة خلال الإنشاء للحد من التأثيرات الهيدروليكية، وقد يكون أكثر هذه الطرق تفصيلاً هو إنشاء نفق تحت الترعة أو المصرف الزراعى أو تحويل التصريفات بإستعمال ظلمبات رى، وفى بعض الحالات يكون من الأنسب والمقبول أن يتم عمل سد أمام تصريفات المسطحات أو المجارى المائية أو الحد بطريقة ما من مرور المياه. وهناك طرق إضافية قد تكون محددة من قبل وزارة الأشغال العامة والموارد المائية كجزء من إعطاء التراخيص التى يتم إعطائها للسماح بالإنشاءات على الشاطئ والذى قد يكون مطلوباً للعمل فيه.

وهناك أسباب ومحاذير أخرى جديرة بالذكر فى عدد لاحق من المجلة إن شاء الله تعالى مع خالص تحياتى وتقديري للجميع.

المحاذير البيئية الخاصة بالنواحي الإقتصادية والإجتماعية المحاذير البيئية المؤقتة أثناء الإنشاء لمشروع إصلاح وتأهيل ورفع كفاءة محطة معالجة مياه الصرف الصحى

إن إنشاء المشاريع المختلفة لايجب أن يعوق بصورة مؤثرة المرور وخدمات البنية الأساسية (مياه - كهرباء - هاتف) يجب أن يكون مرور عربات الإنشاء محصوراً فى الطرق المرصوفة والتي لها سعة أحمال كافية كلما أمكن، وعلى مقاولى الإنشاء تحضير خطة لتقليل حركة النقل وتحسين تأثيرات النقل الناتجة من إنشاءات خطوط المواسير (النقل، المناوبة، التركيب، الإختبار...).

المحاذير البيئية الدائمة أثناء التشغيل لمشاريع الصرف الصحى

التأثيرات على إقتصاديات المنطقة والتعليم والخدمات الإجتماعية متوقع لها أن تكون صغيرة وصعب ملاحظتها، وعمامة التأثيرات ستكون إيجابية، ولايقترح وضع محاذير أو إعتبارات للحد من المخاطر البيئية. إن المكاسب المستفادة من هذه المشاريع يجب أن تزيد من الوعى بالصحة العامة وعلوم الصحة، وعلى أية حال يوجد عجز فى المعلومات العامة، ووزارة التعليم والصحة لا تقومان بالدراسات الإحصائية على مستوى المجتمعات السكنية الصغرى، ونتيجة نقص هذه المعلومات للمقارنة والصعوبة المتوقعة فى تقييم مدى تحسين البيئة أو المكاسب الناتجة بدون قاعدة معلومات أساسية لذلك لا يقترح عمل أى برامج للمتابعة، وعلى أية حال فإن المكاسب المتوقعة من ناحية المياه النقية الصالحة للشرب وتوفير أعمال التخلص من مياه الصرف الصحى بطريقة آمنة وصحية ستكون بالتأكد إيجابية.

محاذير بيئية مؤقتة أثناء إنشاء مشاريع أنظمة الصرف الصحى:

هذه الإجراءات يجب أن تكون متضمنة فى التصميم ومستندات العقود المطروحة للإنشاء).

تسرب المواد الكيميائية:

أثناء الإنشاء يجب تخزين المواد مثل الوقود والمذيبات والمواد الأخرى فى مناطق بعيدة عن المسطحات والمجارى المائية، ويجب أن تكون منطقة التخزين ذات تهوية جيدة وتكون أرضيتها غير منفذة (مثل بلاطة خرسانية) مع بيارة أو حوائط حاجزة، ويجب أن يتم توفير المواد المنظمة والمعدات لتنظيف والتخلص بطريقة صحيحة من المواد المسكوبة، منطقة صيانة وتموين السيارات يجب أن تكون ذات أرضية غير منفذة وتحتوى على مواد منظفة، وعندما يكون مطلوباً فى مناطق الإنشاء وجود الوقود والمذيبات وغيرها يجب أن يتم نقلها فى كميات صغيرة.

الأتربة والضوضاء:

كل أنواع الإنشاءات سوف تولد الأتربة والضوضاء وهذا يتضح أكثر فى المناطق المزدحمة بالسكان، ويجب أن يتم التحكم فى تولد الأتربة عن طريق إجراءات معينة مثل تندية (الرش) أو معالجة الطرق الغير مرصوفة كيميائياً والتي تستخدم بواسطة سيارات الإنشاء أما الضوضاء فيجب أن يتم السيطرة عليها بقدر الإمكان عن طريق حصر أنشطة الإنشاء فقط أثناء ساعات النهار.



أنت تسأل ونحن نجيب مهندس / أحمد المغازي

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة
ومدير الشركة العربية لتطوير نظم الإدارة - كايزن مصر

نظرا لأن شعار منظمة الأيزو هي علامة تجارية مسجلة في أكثر من 100 بلد على مستوى العالم، وهناك إتفاقيات لحفظ حقوق الملكية الفكرية وتنظيم استخدام هذه العلامات فإنه يجب ألا يستخدمها أي شخص / مؤسسة من خارج منظمة (ISO) ما لم يؤذن من المنظمة له بذلك.



فقط منظمة الأيزو (ISO) وأعضاء المنظمة (ISO members) واللجان الفنية للمنظمة (TCs) من لهم الحق والمسموح لهم باستخدام شعار (ISO) فإذا كنت ترغب في استخدام الشعار لإثبات شهادة حصلت عليها (مؤسستك - منتجك ..) فعليك أن تتصل بالجهة المانحة للشهادة للتعرف على إجراءات الاستخدام القانوني والرسمى للشعار . See full details about use of the ISO logo.

فيما يلي نقدم بعض التوجيهات لاستخدام الشعار (Logo) للشركات والمنظمات الأخرى غير منظمة الأيزو (ISO) وأعضاء المنظمة (ISO members) واللجان الفنية للمنظمة (TCs) وفقا لسياسات (ISO)

- لا تستخدم شعار ISO أو نسخ الشعار.
- لا تعدل أو تغير الشعار.
- لا تستخدم أي شعار ISO معدل أو تم تغييره من قبل جهات أخرى
- لا تستخدم "ISO" في إسم الشركة أو في إسم المجال الخاص بك أو الموقع مثل www.isodatabase.com.
- لا تستخدم "ISO" في اسم المنتج أو الخدمة الخاصة بك.
- لا تقول ولا تذكر أن منتجاتك أو خدماتك معتمدة من قبل ISO أو حاصلة على شهادة من الأيزو لأن منظمة الأيزو ليست جهة منح شهادات

السؤال الأول: لحد علمي أن الأدوات الرئيسية المستخدمة في تطبيق نظم إدارة الجودة والمعروفة بالـ (Quality tools) هي سبعة أدوات (Seven Quality tools) ولكن سمعت من أحد المحاضرين في أحد البرامج التدريبية أن هذه الأدوات السبع هي الأدوات الرئيسية فقط ولكن يوجد الكثير من الأدوات المستحدثة التي يمكن تطبيقها في إطار إدارة الجودة بأنشطتها المختلفة. برجاء إلقاء الضوء على هذه الأدوات (مهندس شوقي نعمت الله - مدير إدارة الجودة والسلامة والبيئة - شركة نماء للأعلاف).

بخصوص الأدوات المستخدمة في التطبيق لأنشطة إدارة الجودة (رقابة الجودة - تحسين الجودة - ضمان الجودة - التخطيط للجودة - القياس والرصد والتحليل والعرض للبيانات - قياس رضا العملاء - التدقيق - التوصيف الخ , هي كثيرة وتخطت الأدوات السبع الذي حددها العالم الياباني المشهور إيشكاوا وصاحب شكل عظمة السمكة (Cause and effect diag.) حيث طوع الكثير من خبراء الجودة العديد من الأدوات الإدارية المثبت صحة تطبيقها لخدمة التطبيق لأنشطة إدارة الجودة , الموضح في الجدول الآتي بعض الأدوات ونعذك أيها الأخ السائل أننا سنشرح كيفية استخدام كل أداة بالتفصيل تباعا في مجلة الجودة في الأعداد القادمة.

السؤال الثاني: هل يمكننا كشركة حصلت على العديد من شهادات المطابقة للنظم الإدارية وللمنتجات والخدمات لمتطلبات المواصفات العالمية الأيزو (ISO) أن نستخدم شعار ISO على أوراقنا أو منتجاتنا لإثبات هذه المطابقة مثل ماتراه في العديد من الشركات؟
(مهندس محجوب الخزين - الشركة السودانية لنقل الكهرباء المحدودة - جمهورية السودان)



House of quality	Gantt chart	Balanced scorecard	• Auditing	• Arrow diagram	• Affinity diagram	• A3 report
Idea creation tools	Histogram	Data collection and analysis tools	• Critical incident	• Cost of quality	• Control chart	• Check sheet
Impact effort matrix	Gage repeatability	Cause-and-effect diagram	Brainstorming	Box and whisker plot	Benchmarking	Baldrige Award
Kano Model	Force field analysis	• Eight disciplines (8D)	DMAIC	Design of experiments (DOE)	Deming's 14 Points	Decision matrix
Matrix diagram	Flowcharting	Five whys and five hows	Five S (5S)	(FMEA)	• Evaluation and decision-making tools	• Employee empowerment and involvement
• Process capability	• Problem concentration diagram	• Pareto chart	• Nominal group technique	• Nine windows	Multi voting	Mistake-proofing
• Sampling plans & procedures	• Process analysis tools	• Team Work	• Risk management	• Relations diagram	• Quality function deployment (QFD)	• Process decision program chart (PDPC)
• Theory of constraints	• Voice of the customer table	• Value stream mapping	• Tree diagram	• SMART matrix	• Six Sigma tools	• Scatter diagram
Success and effect diagram	SIPOC+CM diagram	Spaghetti diagram	• Seven new management and planning tools	• Statistical process control (SPC)	• Stratification	• Surveys



استخدام أدوات ومفاهيم الجودة للتحكم في الفاقد

وتقليل تكاليف المنتجات

مهندس / محمد أحمد منصور

عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة ومدير قطاع الجودة - شركة ABD -

العلاج:

التخطيط الجيد لماكن العمل لتقليل الفراغات بين العمليات وضمان سهولة الحركة وفي إتجاه واحد.

3- العمليات الزائدة Over- Processing

تنفيذ بعض العمليات الغير مطلوبة بواسطة العميل والتي ليست لها قيمة مضافة قد تؤدي إلى زيادة تكلفة المنتج.

الأسباب:

- استخدام تقنيات أو معدات غير ملائمة.
- استخدام تجاوزات أكثر دقة من المطلوب.
- تكرار خطوات كان من الممكن دمجها في خطوات أقل.

الأخطار:

- استهلاك طاقة كهربائية أو خامات أكثر من المطلوب.
- التأخر في التسليمات.

العلاج:

مراجعة ملائمة وثائق التصنيع والماكينات المستخدمة. شراء الخامات المناسبة للمنتج والتي لا تتطلب عمليات إنتاجية زائدة.

4- المخزون Inventory

هو المخزون الزائد من خامات أو منتجات أو معدات غير مطلوبة وتشكل عبئا ماليا على المنظمة أو المخزون الناقص عن الحدود المسموحة مما قد يعرقل خطة التسليمات للعميل.

الأسباب:

عدم التخطيط الجيد للإحتياجات من الواردات للخامات أو المنتجات المصنعة لدي الغير.

الأخطار:

- الإحتياج لإنشاء مخازن جديدة مجهزة تستوعب الخامات أو المنتجات الزائدة مما يشكل تكاليف زائدة.
- تكديس المنتجات أو الخامات بالمخزن قد يؤدي إلى تلفها.
- عدم تمييز المخزون بطريقة صحيحة يؤدي إلى صرف وتشغيل أصناف غير مطابقة.
- عدم مراقبة المخزون بشكل دوري يؤدي إلى عدم توافر الخامات في الوقت المناسب وتعطل خط الإنتاج عن العمل والتأخر في التسليمات.

العلاج:

- التخطيط الرانع لتدفق الإحتياج وقت الحاجة (JIT).
- إنشاء نظام مراقبة المخزون (وضع حد أدنى وحد أقصى وحد الطلب لكل مخزون).

- إتباع أسلوب مادخل أولا يصرف أولا (FIFO) لتجنب تلف المخزون.

5- الحركة الزائدة Movement

الوقت والمجهود الضائع نتيجة حركة الخامات أو المنتجات من مكان لآخر للقيام بأعمال لا فائدة منها أو يمكن الاستغناء عنها.

الأسباب:

- الحركة الزائدة للعاملين من مكان لآخر للبحث عن الخامات أو الأدوات أو العدد والمحددات أو وثائق التشغيل.
- عدم وضع الأشياء بشكل مرتب وواضح وقريب من العامل.

وستستكمل الحديث في هذا الموضوع الهام والذي يمثل مدخلا مهما لتحقيق السيطرة على الهدر في مؤسساتنا لنقل من سعر المنتج والذي يمثل ضلع مهم من أضلاع مثلث الرضا للعميل.

تعتبر القيادة الرشيدة أساس نجاح أي منظمة صناعية أو خدمية. وأن المعايير الرئيسية للنجاح تعتمد على النتائج المحققة ولتحقيق نتائج متميزة لا بد من العمل بفكر متناغم يعتمد على رؤية ورسالة واضحة تتوج بأهداف استراتيجية واقعية وطموحة تراعي المخاطر والفرص التي تتعرض لها المنظمة ويتم وضع خطط لتنفيذ هذه الأهداف كما يتم مراقبتها ومتابعة تنفيذها واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الوصول للأداء المتميز في كل أنحاء المنظمة.

ولضمان الإستمرار في الأسواق لا بد من الإهتمام بجودة المنتج والتسليم في الوقت وتقليل السعر حتي يصبح منافسا. ولتنفيذ ذلك لا بد من اتباع نظم الإدارة الحديثة التي تساعد علي التخطيط الجيد والتحكم في أسباب الفاقد في الوقت والخامة والعمليات التصنيعية والخدمية وتساعد علي الاستخدام الأمثل للموارد وجعلها جميعا ذات قيمة مضافة.

وللتحكم في العناصر التي ليس لها قيمة مضافة وتشكل عبئا علي أي منظمة وتعد السبب الرئيسي لإرتفاع تكاليف المنتجات عن مثيلاتها في الأسواق فإن فكر الجودة الياباني يعتمد علي سبعة أنواع من الفوائد يتم تحديدهم وتحديد أسبابهم والتعامل معهم وتجنب حدوثهم وهذه الأصناف (الفوائد) التي ليس لها قيمة مضافة هي:

1- الإنتاج الزائد Over- Production

يقصد بالإنتاج الزائد هو كمية الإنتاج التي تزيد علي طلب العميل، سواء كان العميل الخارجي أو المرحلة الإنتاجية التالية.

الأسباب:

عدم الإلمام الجيد بمتطلبات العملاء ومتطلبات السوق وعدم التخطيط الجيد من الإدارات المسؤولة (التسويق والبيع - مراقبة الإنتاج).

الأخطار:

- وجود مخزون زائد من المنتجات قد لا تجد من يقوم بشرائها وقد تتلف بسبب ركودها.
- تكديس المخازن والطرق وأماكن العمل وهذا قد يؤدي إلى إحتمال إصابة العاملين وتوفير وسائل حماية مكلفة أو إنشاء توسعات بالمخازن وتعيين أمناء مخازن جدد.
- سحب التدفقات النقدية وقد يؤدي إلى صعوبة توفير رواتب العاملين أو عدم القدرة علي الدخول في مشروعات جديدة.
- تقليل المرونة في التعامل مع متغيرات السوق لأنه لم يعد لديك المواد الخام التي يمكن إستخدامها في أي منتج بديل.

العلاج:

الإنتاج لا بد أن يكون طبقا لخطة تسليم تعتمد علي طلب العميل.

2- النقل Transportation

هو الوقت الضائع نتيجة حركة الخامات أو المنتجات من مكان إلى آخر داخل / خارج المنظمة مما يتطلب تكاليف ليس لها قيمة مضافة.

الأسباب:

وجود مسافات كبيرة بين كل عملية إنتاجية أو خدمية والعملية التي تليها.

الأخطار:

- زيادة الوقت اللازم لتنفيذ العملية وقلة الإنتاجية.
- الإحتياج إلى توفير عمالة إضافية.
- الإحتياج إلى معدات وأدوات للنقل من مكان إلى آخر وأحيانا العودة.
- الإحتياج إلى وسائل حماية وتأمين للمنتج من السقوط.



أدوات إدارة المخاطر دكتور / إبراهيم محمد عبد الفتاح ابراهيم عضو الجمعية المصرية للجودة

الدائرة القانونية , المالية ... الخ), ووصف الخطر (يتم إعطاء وصف دقيق للخطر مع وضع السبب الجذري للخطر), وتحليل الخطر (من حيث احتمالية الحدوث والأثر المترتب و أحيانا يتم وضع سرعة الحدوث), ومؤشر أو رتبة الخطر و بناء على سياسة الشركة بالتعامل مع المخاطر و إعطاء وصف كمي لها يعبر عن رتبة الخطر, و خطة الإستجابة للخطر (تجنب الخطر/ التقليل من الخطر/ زيادة الخطر/ قبول الخطر/ مشاركة الخطر مع جهة معينة مثل شركات التأمين). ويتم تحديد خطة الإستجابة بناء على سياسة المؤسسة بالتعامل مع الخطر, والشخص المسؤول عن الخطر (هو من يتحمل المسؤولية المطلقة فيما يخص الخطر), والشخص أو الأشخاص المكلفين بتطبيق خطة التصدي, وتاريخ المراجعة للخطر (أحيانا يتم ربط الخطر بمتغيرات معينة تستدعي مراجعة الخطر).

خامساً: خطة التصدي للمخاطر: يتم تضمينها عادة في سجل المخاطر لتسهيل الرجوع إليها.

سادساً: سجل الحوادث: هو سجل يحوي جميع المخاطر التي تحققت بالفعل سواء كانت في سجل المخاطر أم لم تكن (يساعد سجل الحوادث أثناء عمليات تحليل المخاطر وذلك بإيجاد الاحتمالات المتوقعة بناء على الإحصائيات المستنبطة من سجل الحوادث).

سابعاً: خطة الاتصال (Risk Management Communication Plan):

هي طريقة الإتصال بين أصحاب العلاقة بإدارة المخاطر, وتحوي نماذج التواصل (كيفية تمرير المعلومات) بالإضافة إلى أرقام الهواتف والبريد الإلكتروني وعناوين جميع أصحاب العلاقة بإدارة المخاطر (Stake Holders).

ثامناً: تقرير سير العمل؛ الإنجاز: تقرير دوري تشرف عليه دائرة إدارة المخاطر أو لجنة إدارة المخاطر. يتم فيه تضمين نتائج عمليات إدارة المخاطر, وإعطاء ملخص للمخاطر (عادة بشكل ربع سنوي), يهدف لتعريف الإدارات على الوضع القائم و يعطي ثقة للإدارة العامة بأهمية إدارة المخاطر كما يلفت الإنتباه إلى فرص التحسين في المؤسسة.

تاسعاً: خطة تطوير نظام إدارة المخاطر: من أهم مبادئ إدارة المخاطر هو التطوير والتحسين المستمرين لمواكبة المستجدات والتطورات التي تطرأ على هذا العلم كون علم إدارة المخاطر هو علم ديناميكي و قابل للتطوير وحسب الدروس المستفادة, إضافة إلى التقنيات الجديدة التي يتم استخدامها أثناء عمليات إدارة المخاطر والتهديدات الجديدة التي قد تطرأ.

ظهر مفهوم إدارة المخاطر المؤسسية كطريقة ممنهجة تضم الإستراتيجيات والموارد والتكنولوجيا والمعرفة التي تهدف إلى تقييم وإدارة "حالات عدم اليقين" التي تواجهها المؤسسات. ويعمل هذا المفهوم على تمكين المؤسسات من إدارة المخاطر التي تواجهها بصورة فعالة بالإضافة إلى إدارة الفرص المحتملة الكامنة في تلك المخاطر, حيث تتعرض المؤسسات إلى مخاطر متنوعة على مستوى التشغيل. و يجب أن يتم ضبط برامج إدارة المخاطر المؤسسية للتوافق مع الرؤية والرسالة وطبيعة ومحددات وإستراتيجيات وأهداف العمل من أجل تغطية كامل هرم مخاطر التشغيل, واستخدام العديد من الأدوات لأدائها.

أولاً: سياسة إدارة المخاطر: تعد أول وثيقة تنتجها المؤسسة و تعبر عن التزام المؤسسة بتبني إدارة المخاطر كجزء لا يتجزأ عن نظام الإدارة المتبع في المؤسسة. يتم في السياسة توضيح أهمية إدارة المخاطر, و توضيح نوع المخاطر سواء كانت فرصاً أم تهديدات, و توضيح واجبات ومسؤوليات العاملين تجاه إدارة المخاطر (المدير العام - المدير التنفيذي - مدراء الدوائر - مدراء الأقسام - جميع العاملين) طبقاً الهيكل الإداري بكل مؤسسة, و تضمين التعريفات المهمة في إدارة المخاطر, و تعريف مستويات الخطر للمؤسسة وذلك بشكل عام حيث يتم التفصيل في إستراتيجية إدارة المخاطر.

ثانياً: دليل إدارة المخاطر: الدليل يقوم بشرح كيفية التعامل مع المخاطر, ويشرح أدوات تحليل محتوى العمل, وأدوات تحديد الخطر, وكيفية تحليل الخطر (إيجاد احتمال الحدوث و مدى الأثر الناجم عنه), كما يشرح الدليل كيفية تقييم الخطر من حيث القبول أو عدم القبول و ما هي الخيارات المتاحة للتعامل مع الخطر (خطط الإستجابة للخطر).
ثالثاً: إستراتيجية إدارة المخاطر: في المؤسسات الكبيرة التي تتنوع فيها أنشطة العمل وتعمل في مناطق جغرافية متنوعة أو تعمل في نفس المنطقة ولكن بظروف عمل متنوعة, يتم كتابة إستراتيجيات خاصة بكل فرع من فروع المؤسسة, وتكون الإستراتيجية منبثقة عن السياسة العامة لإدارة المخاطر, و تشرح مستويات الخطر لكل نشاط وحسب طبيعة عمل الإدارات الفرعية.

رابعاً: سجل المخاطر: هو سجل أو وثيقة أو جدول, يحوي جميع المخاطر التي يتم تحليلها في ضوء السياسة العامة للمخاطر, واتباع الإستراتيجيات الفرعية باستعمال دليل المخاطر. والسجل هو المرجع الرئيسي للمؤسسة لمراجعة المخاطر و تحديد الأولويات و يجب أن تكون المخاطر الواردة فيه مفصلة بشكل دقيق, وتحمل البيانات اللازمة لكل خطر (مجال العمل (عمليات , موارد بشرية , تكنولوجيا ,



أصدرت المنظمة الدولية للمقاييس أيزو (ISO) بالتعاون مع مركز التجارة الدولي (The International Trade Centre (ITC)) دليلاً لمساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) لتطبيق المواصفة الدولية (ISO 31000). الدليل يحمل عنوان: **ISO 31000: Risk management – A practical guide for SMEs**

البرنامج التدريبي للجمعية المصرية للجودة

لواء د.م/ عزالدين الحمزاوي

أمين عام الجمعية ورئيس لجنة التدريب

م	البرنامج	مدة الدورة	تكلفة حضور الفرد
1	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO9001/2015 لنظام إدارة الجودة	3 يوم	ج 1200
2	تطبيق نظام ISO9001/2015 في التعليم	3 يوم	ج 1200
3	التأهيل لمراجع داخلي لنظام إدارة الجودة ISO9001/2015	3 يوم	ج 1200
4	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO9001/2015 والتأهيل لمراجع داخلي لنظام إدارة الجودة	5 يوم	ج 2000
5	كبير مراجعين معتمد لنظام إدارة الجودة Lead Auditor ISO9001/2015	5 يوم	ج 3750
6	ISO9001:2015 Transition Course	2 يوم	ج 2200
7	ضمان الجودة في العقود	4 يوم	ج 1500
8	ضمان الجودة في المنتجات	4 يوم	ج 1500
9	ضمان الجودة في إدارة المشروعات	4 يوم	ج 1500
10	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO14001/2015 لنظام لإدارة البيئة	3 يوم	ج 1200
11	لتأهيل مرجع دخلي لنظام إدارة البيئة ISO14001/2015	3 يوم	ج 1200
12	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO14001/2015 والتأهيل لمراجع داخلي لنظام إدارة البيئة	5 يوم	ج 2000
13	كبير مرجعين معتمد لنظام إدارة البيئة Lead Auditor ISO14001/2015	5 يوم	ج 3750
14	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية OHSAS18001/2007 لنظام إدارة لسلامة وصحة المهنية	3 يوم	ج 1200
15	لتأهيل مرجع دخلي لنظام إدارة لسلامة وصحة مهنية OHSAS18001/2007	3 يوم	ج 1200
16	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية OHSAS 18001:2007 والتأهيل لمراجع داخلي لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية	5 يوم	ج 2000
17	كبير مرجعين معتمد لنظام إدارة لسلامة وصحة مهنية Lead Auditor 18001/2007	5 يوم	ج 3750
18	إعداد معمل لاختبار / معيرة للتعتمد ISO17025	3 يوم	ج 1200
19	لمرجعة لدخلية لكفاءة وجودة لمعمل معتمدة طبق للموصفة لقيسية ISO/IEC 17025	3 يوم	ج 1200
20	إعداد معامل الاختبار / المعايير للإعتماد والمرجعة لدخلية لكفاءة وجودة لمعمل معتمدة طبق للموصفة لقيسية ISO/IEC 17025	5 يوم	ج 2000
21	إعداد لمعمل لظبية للإعتمد ISO15189	3 يوم	ج 1200
22	لتأهيل مرجع دخلي لنظام إدارة لمعمل لظبية ISO15189	3 يوم	ج 1200
23	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO15189 والتأهيل لمراجع داخلي لنظام إدارة المعامل الطبية	5 يوم	ج 2000
24	لسلمة و لصحة مهنية في لمعمل لظبية ISO 15190	3 يوم	ج 1200
25	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO 22000 لنظام إدارة سلامة الغذاء (نظم تحليل لمخطر وتحديد نقط لتحكم لدرجة في قطع لصنعت لغذبية)	3 يوم	ج 1200
26	لتأهيل مرجع دخلي لنظام إدارة سلامة الغذاء ISO22000	3 يوم	ج 1200
27	كبير مرجعين معتمد لنظام إدارة سلمة لذاء Lead Auditor ISO22000	5 يوم	ج 4000
28	استخدم لاسليب لإحصنية في لجودة	3 يوم	ج 1200
29	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO27000 لنظام إدارة أمن و سرية لمعلومات	3 يوم	ج 1200
30	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO/TS 16949/2009 للنظام إدارة لجودة لصنعة لسيرت	3 يوم	ج 1200
31	التأهيل لمراجع داخلي لنظام إدارة الجودة لصناعة السيارات طبقاً للمواصفة القياسية ISO/TS 16949/2009	3 يوم	ج 1200
32	التوعية والتأهيل لمراجع داخلي بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO/TS 16949/2009 لنظام إدارة لجودة لصنعة لسيرت	5 يوم	ج 2000
33	Supply Chain سلسل لإمدد	3 يوم	ج 1200
34	Customer Management إدارة لعملاء	3 يوم	ج 1200
35	Bench Marking لمقرنة بلمنفسة	3 يوم	ج 1200
36	TQM إدارة لجودة لشملة	3 يوم	ج 1500
37	Risk Management إدارة المخاطر	3 يوم	ج 1200
38	برنامج لتوعية ولتطبيق لنظام لدرة لمتمكلمة (ISO 50001-OHSAS 18001-ISO14001-ISO 9001)	4 يوم	ج 1500
39	جودة ليويت	3 يوم	ج 1200
40	رصد وقيس لدرجة رض لعميل	3 يوم	ج 1200
41	جودة لمنتجت ولخدمت ورض لعملاء	3 يوم	ج 1200
42	حسب قيمة لليوين	3 يوم	ج 1200
43	إعداد مرقب جودة متخصص	4 يوم	ج 1500
44	إعداد مدرب جودة معتمد	5 يوم	ج 1800
45	Lean Management	3 يوم	ج 1200
46	Lean Six Sigma	4 يوم	ج 1500
47	التوعية بمتطلبات المواصفة القياسية العالمية ISO 26000 للمسئولية لمجتمعية	3 يوم	ج 1200
48	نظم إدارة لطقة ISO 50001/2011	3 يوم	ج 1200
50	أسليب إدارة لجودة لمقدم (Lean+6 sigma +TQM)	5 يوم	ج 2000
51	إنشاء وتطبيق الجودة في المنشآت لتعليمية طبق لمعير لةينة لقومية لجودة لتعليم قبل الجامعي	3 يوم	ج 1200
52	إنشاء وتطبيق الجودة في المنشآت لتعليمية طبق لمعير لةينة لقومية لجودة لتعليم الجامعي	3 يوم	ج 1200

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 زعبل - القليوبية ص ب 5952 هليوبلس غرب القاهرة	22818045	22818043
4	400	الشركة العربية لتطوير نظم الإدارة - كايزن مصر	7 عمارات العبور طريق صلاح سالم مصر الجديدة	24030546	24015209
5	741	شركة باقاريا مصر	9 نجيب ريحاني من عماد الدين وسط البلد	25910050	25913762
6	772	شركة ABB	7 ش الدكتور محمد كامل حسين النزهة الجديدة خلف السندباد	26251300 19290 خط ساخن	26222625
7	784	شركة باكين للبوليات	1ش المصانع الاميرية مدينة العبور	46100260 46100265	46100266
8	790	شركة السويدي للكابلات	العاشر من رمضان - المنطقة الصناعية الثالثة (A3)	411350/015	411366/015
9	794	شركة مصر للصيانة	القاهرة الجديدة - مركز المدينة الإداري - ش 90	26189999	26189888
10	807	الشركة العربية البريطانية ABD	الكيلو 4.5 طريق السويس	22692701	22688726
11	810	مصنع الإلكترونيات (الهيئة العربية للتصنيع)	الكيلو 4.5 طريق السويس بوابة رقم 3 داخل مصنع صقر	22692479	22692480
12	822	الشركة المصرية لصيانة الاجهزة (صيانكو)	4 بلوك 23 منطقة التاسعة م. نصر بجوار سوق السيارات	24709011	24709001
13	922	الهيئة القومية للرقابة والبحوث الدوائية	51 ش وزارة الزراعة - جيزة	374848988	33379445
14	961	الشركة المصرية للاغذية بسكو مصر	32 شارع السواح - الأميرية - القاهرة	22866600	22844132
15	987	معامل كايرو لاب - للتحاليل الطبية	4 ش شهاب المهندسين الجيزة	37612773	37612773
16	1049	شركة إنترتك إيجيبت لخدمات مراقبة الجودة	مدينة العبور - المنطقة الصناعية الاولى بجوار ابو غالي موتورز	44796611	44796611
17	1050	مركز بحوث وتطوير الفلزات	حلوان - التبين - ش الفلزات	25010640	25010639
18	1230	شركة وسط الدلتا لانتاج الكهرباء	محافظة الدقهلية/ طلخا/ طريق السماد والكهرباء/ مبني التحكم	2524149/050	2524369/050
19	1480	معامل Colors للاختبارات	160-4 - ميدان الاتحاد حدائق المعادي	25257212	25257210
20	1586	شركة كونترول يونيون إيجيبت CONTROL UNION EGYPT L.L.C	أبراج المعادي ستار- كورنيش النيل برج 2 ب الدور 25	8/25276757	25276758
21	1617	شركة حلواني اخوان	العاشر من رمضان المنطقة الصناعية الثالثة ب 3	01536952	01536951
22	1828	شركة البستانية للتنمية الزراعية (Blue Nile)	4د ش الجزيرة- الزمالك الدور 18	40/41/27356067 داخلي 32:	27356066

Certificate

Standard **ISO 9001:2015**

Certificate Registr. No. 01.100.103551

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

Proof has been furnished by means of an audit that the
requirements of ISO 9001:2015 are met.

Validity:

The certificate is valid from 2017-06-09 until 2020-06-08.
First certification 2017

2017-06-09

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln

