

نشرة مجانية تصدر عن الجمعية المصرية للجودة لنشر مفهوم الجودة في السلع والمنتجات والخدمات والدعوة إلى بيئة نظيفة



لواء د.م/عزالدين الحمزاوي
رئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة
(٢٠٢٣م - ٢٠٢٤م)

وداعاً الأب الروحي للجودة في مصر و الشرق الأوسط
فقيه الجمعية المصرية للجودة
اللواء د.م/ عز الدين الحمزاوي

الجودة QUALITY

نشرة مجانية تصدر عن الجمعية المصرية للجودة

إدارة تحرير مجلة الجمعية المصرية للجودة



رئيس مجلس الإدارة
مدحت فهمي صالح

رئيس التحرير
د.م. أحمد منصور

مدير التحرير

م. محمد أحمد منصور

فريق المراجعة

م. إيزيس ثابت
د.م. محمد أحمد عثمان
د. محمد نبيل لاشين
م. أحمد عبد المجيد شراقي

أسرة التحرير

م. أحمد المغازي
د.م. محمد سعد
د. حسن مصطفى

مدير الجودة

م. طارق زكريا

الإشراف الفني

محمد هاني درويش

١٢ عمارات العبور - صلاح سالم - الدور الثامن
موبايل: ٠١١١٤٨٤٣٥٦٧ - تليفاكس: ٢٤٠٣٠٥٠٣

E-mail: info@esq-eg.org - Website: www.esq-eg.org

بقلم
مدحت فهمى صالح
رئيس الجمعية المصرية للجودة

تأبين لواء دكتور مهندس / عز الدين الحمزاوى (رحمه الله)

وبعد العطاء رحل إلى دار الخلد التي نسأل الله تعالى أن يكون فيها مع المنعم عليهم من النبيين والصديقين والشهداء والصالحين وحسن أولئك رفيقا، وأن يتغمده برحمته التي وسعت كل شيء، وأن يزيد في إحسانه إن كان محسنا، ويعفو عن سيئاته، ويبدلها حسنات إن كان مسينا، فضلا منه ونعمة وألا يحرمنا أجره، ويغفر لنا وله، وإنا لله وإنا إليه راجعون.

لترقد روحه الزكية وأرواح من جواره في سلام، وسيبقى حيا في ذاكرتنا؛ إن تسل أين قبور العظماء فعلى الأفواه أو في الأنفس.

رحم الله أخي وصديقي رحمة واسعة، وجمعنا معه في أعلى عليين مع النبيين والصديقين والشهداء والصالحين.

اللهم لا تحرمنا أجره ولا تفتنا بعده، واغفر لنا وله. آمين والحمد لله رب العالمين، وصلى الله على سيدنا محمد وآله وصحبه وسلم تسليما كثيرا إلى يوم الدين.

الحمد لله رب العالمين. وصلى الله وسلم وبارك على سيدنا محمد وآله وصحبه أجمعين. وبعد؛
أجارنا الله وإياكم، وأحسن الله عزاءنا جميعا في وفاة الأخ والصديق د عز الدين الحمزاوي رئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة. وإنا لله وإنا إليه راجعون.

لقد عاش الدكتور عز الحمزاوي حياة حافلة بالعطاء العلمي والفكري، فكان مثالا يحتذى للعالم الجليل العامل في تخصصه.

كان رحمه الله، كما وصفه زملاءه ممن صحبوه وتلمذوا عنه، معلماً في العلم وبخاصة في مجال الجودة ونظم الإدارة الدولية، التي أتقنها محاضرا واستشاريا وناشرا لثقافة الجودة في العديد من الجهات داخل مصر وخارجها. كل ذلك كان يبلغه بوسع الاطلاع والمعرفة والخبرة في تخصصه.

إضافة إلى هذا العطاء الفكري والعلمي، ساهم بقوة وقدرة فائقتين من خلال عضويته بلجنة «منح علامة الجودة المصرية» ومن خلال لجان المواصفات بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة كأحد الخبراء المميزين في المنظمة الدولية (ISO). وكان له - رحمه الله - دورا كبيرا في نشر المواصفة القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية (ISO) من خلال العديد من المؤتمرات والندوات وورش العمل في عدد من المحافظات داخل مصر.



جائزة «المبادرة الوطنية للمشروعات الخضراء الذكية» تعزيز الابتكار من أجل مستقبل مستدام

د/ داليا أبو بكر البيلي

خبير في مجال الرقابة على الأدوية والتحليل الدوائي ومقيم جودة ومميز مؤسسي

٤. دعم الاقتصاد المحلي والمجتمعات الريفية:

وذلك من خلال دعم الحكومة المصرية لمشروعات التحول الأخضر ومن هنا نجد أن الجائزة وبخاصة مع الشراكات مع المنظمات والمؤسسات المحلية والدولية تفتح أبواباً جديدة لهذه المشروعات خاصة في المناطق الريفية والمجتمعات النائية وتساهم في خروج هذه المشاريع للنور ودعمها وبخاصة أن المشاريع الفائزة يتم عرضها في يوم المناخ العالمي ومن هنا يمكن لهذه المشاريع أن تكون فرصة ذهبية لتنمية هذه المناطق وخلق فرص عمل جديدة، مما يساهم في تقليل الفقر وتحسين المستوى المعيشي للسكان.

٥. تحفيز الاستثمارات الخضراء:

وعلى ضوء دعم الدولة للاستثمار الأخضر يتم تحفيز المستثمرين المحليين والأجانب على توجيه استثماراتهم نحو هذه القطاعات الواعدة من خلال تقديم الجوائز والتكريمات للمشروعات الخضراء الذكية وإيضاً العمل على دعم هذه المبادرات وتطويرها من خلال مشاركة وتوصيات عمليات التقييم من مشاركة العلماء في كافة المجالات العلمية والاقتصادية والبيئة والتكنولوجيا وأيضاً خبراء الجودة والتميز المؤسسي في عملية تقييم هذه المشاريع مما يدفع بأن تكون هذه الاستثمارات ذات تأثير مباشر مبني على أساس علمي صحيح ومدروس يساعد على تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق الاكتفاء الذاتي وعامل جذب للاستثمارات الأجنبية لهذه المشاريع.

٦. مواجهة تحديات التغير المناخي:

مصر في السنوات الأخيرة أصبحت ذات دور رائد في ملف التغيرات المناخية وبرز هذا الدور مع اختيار مصر لاستضافة يوم المناخ العالمي COP27 وبخاصة أن مصر كغيرها من دول العالم تواجه العديد من التحديات البيئية والمناخية ومخاطر ندرة المصادر الطبيعية ولذلك تسعى الحكومة إلى تعزيز قدرتها على التكيف مع هذه التحديات وتخفيف آثارها على الاقتصاد والبيئة والمجتمع من خلال دعم وتبني المشاريع الخضراء الذكية وتحفيز التحول الأخضر.

ثالثاً : أمثلة على المشاريع الفائزة:

المشاريع التي تفوز بالجائزة غالباً ما تكون ذات أفكار وابتكارات متميزة لها تأثير مباشر في تحسين البيئة وتطوير الحلول التكنولوجية المبتكرة و من بين أفكار ومبادرات هذه المشاريع:

• تطوير استخدامات الطاقة الشمسية ومصادر الطاقة المتجددة.

• تحسين إدارة المياه في ظل ندرة الموارد المائية.

• برامج إعادة تدوير المخلفات وتحويلها إلى منتجات ذات قيمة مضافة.

رابعاً : دور الحكومة والمجتمع في دعم المبادرات:

دعم الدولة المصرية للمبادرات الخضراء الذكية يعكس التزامها بتحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والمحافظة على البيئة وتحسين جودة حياة المواطن المصري وتحفيز فكره للبحث والابتكار. كما أن شراكات المجتمع المدني والقطاع الخاص لها دور حيوي في تحقيق هذا الهدف من خلال المساهمة في تبني هذه المشاريع وتوفير التمويل اللازم لدعمها وتطويرها وختاماً:

جائزة «المبادرة الوطنية للمشروعات الخضراء الذكية» ليست مجرد عملية تقييم وتكريم للمشاريع المتميزة، بل هي جزء من استراتيجية أكبر ورؤية دولة لتنفيذ أجندة التنمية المستدامة ومواجهة التحديات المناخية والبيئية والاقتصادية. مما يجعل هذه المبادرة أملاً جديداً لمستقبل مصر، حيث يمكن للتكنولوجيا والصناعات الخضراء أن تكون القوة الدافعة نحو تحقيق اقتصاد قوي ومستدام يحمي حقوق الأجيال القادمة ويلبي احتياجات الحاضر والمستقبل.

شهدنا منذ أيام تكريم المحافظات المصرية للمشاريع الفائزة على مستوى المحافظة في جائزة «المبادرة الوطنية للمشروعات الخضراء الذكية»، وهي المستوى الأول من عملية التقييم تليها تنافس هذه المشاريع على المستوى الوطني لجمهورية مصر العربية.

وتعد «المبادرة الوطنية للمشروعات الخضراء الذكية» من أهم المبادرات التي أطلقتها الدولة المصرية تحت رعاية الرئيس عبد الفتاح السيسي في السنوات الأخيرة في سياق تنفيذ رؤية مصر 2030 ، ووفق الاستراتيجية الوطنية لتغير المناخ 2050 والتي يتم من خلالها طرح مشاريع قائمة أو أفكار مبتكرة تهدف إلى تعزيز التحول نحو الاقتصاد الأخضر والتنمية المستدامة باستخدام التكنولوجيا الحديثة مع الحفاظ على البيئة وتقليل الآثار السلبية للتغيرات المناخية مع مراعاة حقوق أجيال المستقبل في الموارد الطبيعية ويتم تقييم هذه المشاريع وفق معايير محددة قائمة على المقاييس الدولية.

فما هو المقصود بالمشاريع الخضراء الذكية وما هي أهميتها لمستقبل مصر المستدام؟

أولاً: في توضيح بسيط لمفهوم المشاريع الخضراء الذكية فهي مشاريع وافكار ذات جدوى اقتصادية تجمع بين المكون الأخضر والذي يركز على الحلول البيئية المستدامة والمكون التكنولوجي والذي يعتمد على التقنيات الذكية لتحسين الأداء مما يساهم في رفع كفاءة استخدام الموارد الطبيعية وتقليل الأثر البيئي الضار للصناعة التقليدية.

ثانياً: أما عن أهمية المشاريع الخضراء الذكية لمستقبل مصر فنجد أنه قائم على عدة محاور:

١. تحقيق التنمية المستدامة:

حيث أن التنمية المستدامة أصبحت من أولويات دول العالم في ظل تزايد الضغوط البيئية وتغير المناخ وضرورة تلبية احتياجات الحاضر وتأمين المستقبل فنرى أن المشاريع الخضراء الذكية تساهم في تحقيق التوازن بين التقدم الاقتصادي والمحافظة على الموارد الطبيعية، مما يضمن تحسين مستوى المعيشة للأجيال الحالية والمستقبلية ويتماشى مع التوجه العالمي نحو استخدام الطاقة المتجددة والابتكارات التكنولوجية لتحسين الكفاءة البيئية.

٢. تشجيع الابتكار والبحث العلمي:

إن الجائزة تهدف بشكل أساسي على تسريع الابتكار التكنولوجي الأخضر من خلال تعزيز وتحفيز استخدام التكنولوجيات الحديثة المراعية للبيئة والهادفة إلى مستقبل منخفض الكربون وهذا بشكل دافعا قوياً للباحثين والمبتكرين لتقديم حلول إبداعية في مجالات الزراعة المستدامة، الطاقة المتجددة، المياه، وإدارة المخلفات. بالإضافة إلى أن تشجيع الابتكار يساهم في خلق فرص عمل خضراء جديدة ويساعد على تحسين التنافسية العالمية للدولة، وقد يساهم أن تصبح مصر رائدة في مجال الابتكارات الخضراء والتكنولوجيا المستدامة.

٣. تحسين جودة الحياة:

وهو من الأهداف الاستراتيجية الأساسية للدولة المصرية بشكل عام وللمبادرة على ضوء الرؤية الوطنية حيث أن المشروعات الخضراء الذكية ليست محور اقتصادي فقط، بل تتعلق أيضاً بتحسين جودة الحياة للمواطنين من خلال التكنولوجيا الخضراء والتي تقلل مصادر التلوث الصناعي وتحسن من جودة الهواء والماء والغذاء مما سينعكس بشكل إيجابي على تحسين صحة السكان.



لماذا يرفض البعض التغيير؟

ودور القادة في توفير مناخ لإدارة التغيير

د.أهن الدهشان

استشاري إدارة وتطوير الأعمال والتميز المؤسسي - نظم إدارة دولية (ISO)



سنتل إدارة التغيير وعمليات التطوير التنظيمي من أهم التحديات التي تواجه القيادات في منظمات الأعمال، باعتبار ما تتطلبه عمليات التخطيط لها وحشد الموارد المتنوعة لتنفيذ هذه المخططات للتمكن من التفاعل الإيجابي مع التغيرات المستمرة على مستوى بينتي العمل الداخلية والخارجية، عن طريق اعتماد الفرص والتقليل من تأثير التهديدات الخارجية، وترشيد استغلال نقاط القوة، وإيجاد الحلول المناسبة والسريعة لنقاط الضعف.

إن التغيير هو العملية التي من خلالها تتبنى قيادة المنظمة مجموعة معينة من القيم، المعارف والتقنيات...، مقابل التخلي عن قيم، معارف أو تقنيات أخرى...، وتأتي إدارة التغيير لتعبر عن كيفية استخدام أفضل الطرق إقتصادا وفعالية لأحداث التغيير وعلى مراحل حدوثه بقصد بلوغ الأهداف التنظيمية المحددة للاضطلاع بالمسؤوليات التي تمليها أبعاد التغيير الفعال. ويجب على القادة مع فريق العمل الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل نحن بحاجة للتغيير؟ ما مجالات التغيير المطلوبة؟ ما حجم التغيير المطلوب؟
- ما أهم الدوافع التي تقود المؤسسة نحو التغيير؟

ثم يتم تقييم حاجة المؤسسة للتغيير، ويتم ذلك في ضوء مؤشرات أداء وتحليل وتقييم الأداء المؤسسي للمنظمة، وقياس ما تم إنجازه من أهداف ومقارنته مع الخطط الموضوعية خلال فترة زمنية محددة وفق معايير وأسس معتمدة أو مؤشرات قياس محددة وواقعية وقابلة للتحقيق.

إن التغيير عملية منظمة تتكون من عدة خطوات ذات تسلسل منطقي تؤدي إلى تحقيق نتائج محددة فقد تتعدد أساليب ووسائل التغيير وفقا للمشاكل التي تواجهها المنظمات وللأهداف التي تود تحقيقها. وهناك في الغالب ثلاثة بدائل يمكن التركيز عليها:

١. تغيير الهندسة ومكان العمل

٢. تغيير الأفراد

٣. تغيير التقنيات والأنظمة.

وقبل ذلك يجب التعرف على أسباب مقاومة التغيير من العاملين؛ ومنها:

- الخوف من المجهول.
- نقص الشعور بالحاجة للتغيير.
- الخوف من فقد الأمن الوظيفي.
- تهديد المصالح.
- اختلاف التفسيرات المتعلقة بالتغيير.

- نقص الموارد.

- التوقيت غير المناسب للتغيير.

وبالتالي ننصح باتباع بعض الطرق لمواجهة مقاومة التغيير منها:

- التوعية والتدريب والتثقيف والاتصال الفعال.
- المشاركة الفعلية للآخرين.
- الموازنة والدعم للأفراد الذين سيواجهون مصاعب ومشكلات التغيير.
- التفاوض والاتفاق مع مقاومي التغيير وعرض بعض المبادلات عليهم لضمان دعمهم.
- التحكم والاستمالة للتأثير في الآخرين لصالح التغيير.
- الإكراه والإجبار الصريح والضماني للحصول على قبول الأفراد بالتغيير وخاصة بالآزمات حيث إن السرعة تكون الأساس في مواجهتها.

وبالتالي فإن مهمة القائد إدراك الحاجة إلى التغيير في ظل البيئة المتغيرة، بلورة الرؤية المستقبلية، وضع أجندة ومسار التغيير، بناء وتطوير الالتزام بالرؤية المستقبلية، إدارة عملية التحول لثقافة تنظيمية جديدة، تحفيز العاملين باستمرار أثناء التغيير والعمل بروح الفريق، تنفيذ ومتابعة إستراتيجية التغيير من أهم محاور تركيز القيادة في بيئة التغيير.

وللحديث بقية في هذا الموضوع إن شاء الله.



المدير المرن وتحدياته

د. أميرة مصلح
دكتوره إدارة أعمال



يجد المدير المرن نفسه فريسة تنازع شديد فهو مطالب من جهة بأن يكون مرناً وديمقراطياً ومنفتحاً على كل الآراء والتصورات الأخرى وفي نفس الوقت عليه أن يكون حازماً وأن يضمن وفق مقاييس ومعايير واضحة ومحددة أن مرونته تلك تؤتي ثمارها وأنه يمكن أن يصل من خلالها إلى ما ينشده. وعلى الرغم من التحديات إلا أن المرونة مطلب أساسي لا مفر منه خاصة في بيئات إجتماعية وإقتصادية لا تتسم بشيء أكثر من اتصافها بالتغير السريع والجذري

القادة المرنون هم أولئك الذين يمكنهم تعديل أسلوبهم أو نهجهم في القيادة استجابة لظروف غير متوقعة بالإضافة إلى ذلك يمكن لهؤلاء القادة التكيف مع التغييرات فور حدوثها حيث يمكنهم مراجعة خططهم لدمج الابتكارات الجديدة والتغلب على التحديات القائمة مع الاستمرار في تحقيق أهدافهم

فالأمر ليس مقتصرًا على احتضان الجديد أو التكيف معه وإنما يمكن لهذا المدير المرن تنفيذ سلوكيات جديدة في المواقف القديمة القائمة ، أي أن يدخل تعديلات على الكيفية التي كان يتم بها العمل سابقاً ما يعطي الفرصة للتعبير عن الإبداع في العمل وإيجاد طرق جديدة لحل المشكلات

وعلى كل حال فالمرونة هي الرغبة في تجربة سلوكيات جديدة بغض النظر عما إذا كان المرء يفكر حالياً في التغيير أم لا فهي أسلوب حياة وأمر أساسي لدى هؤلاء القادة المرنين يتوجب علينا في هذا الإطار أن نشير إلى أن التكيف مع الأحداث الجديدة والمستجدات والأحداث الطارئة أو

التخطيط وإنما لأنهم يسعون دائماً صوب الأفضل وهذا التفكير الدائم في البديل والسعي للتجريب أملاً في الوصول إلى الأفضل هو ما يجعل من المدراء مرنين

وحيث أن المدير المرن مستمع جيد ذلك لأنه يحاول البحث عن فكرة جديدة عن تصور آخر مختلف قد يدفع بالشركة إلى الأمام وربما يعثر عليه من خلال إنصاته لأحد موظفيه

وعلاوة على ذلك فالمدراء المرنون شجعان لديهم دائماً الجسارة التي تخولهم تجريب كل فكرة تبدو راجحة ومنطقية فالخوف لا يؤدي إلى شيء ولن نخسر شيئاً لو جربنا طريقة جديدة وهكذا يكون المدير المرن هو المطلوب الأساسي في بيئات العمل الحالية التي لا تكف عن التبدل والتغير وعلى الرغم مما يواجهه من تحديات وعقبات إلا أن النتائج التي يمكن من خلال المرونة الوصول إليها تهون مشقة الطريق

الانفتاح على كل ما هو جديد ومختلف ليس كافياً لصناعة مدير مرن فجوهر القيادة المرنة لا ينحصر عند احتضان الجديد وإنما المدير المرن يخطو دائماً خطوة أخرى إلى الأمام حيث يحاول دائماً مساعلة تصورات وتقييمه لطرق تعامله مع الكثير من الأمور أي أنه بعدما قرر الاستجابة للتحديات الجديدة واحتضانها يحاول قياس مدى مساهمة ذلك في تحقيق أهداف الشركة وتلبية طموحاتها

وهكذا لا يكون القادة المرنون سابقين بخطوة فحسب وإنما هم عمليون إلى أبعد حد فالكلام الكبير لا يعني شيئاً طالما لم ينعكس على شكل نتائج كما أن التكيف مع الجديد ليس كافياً لميلاد قيادة مرنة

هناك أيضاً ملمح أساسي في القيادة المرنة لا يمكن إغفاله أو التغاضي عنه وهو أن القادة المرنين لا يثقون كثيراً في الخطط الحالية ولا في طرق أداء العمل خلال الوقت الراهن ليس لأنهم يشكون في خططهم أو لأنهم لم يبذلوا قصارى جهدهم في

تطبيق نظم الإدارة البيئية في المؤسسات الصناعية ... رفاهية أم ضرورة ؟



د. رضا عبدالحميد عودات
الباحث بمعهد الإقتصاد والعلاقات الدولية، جامعة أوبرلانديا الفيدرالية، البرازيل
عضو الجمعية المصرية للجودة
عضو الجمعية المصرية لرواد الكشافة والمرشدات

موانمة مع الحفاظ على البيئة ومواردها هي حلم يراهم الكثيرون صعب المنال، نظرا لأن البعض لا يرى فيه سوى المزيد من التكاليف المالية، بالإضافة لحالة المقاومة الشديدة التي تواجه تطبيق أي نظام جديد، ولكنه ليس مستحيل بكل تأكيد إذا وجدت الرغبة في تحقيق هذا الهدف السامي.

اتجهت الإدارة المعاصرة نحو البحث عن طرق جديدة للقيام بذلك ، وتحقيق الهدفين ، حيث اتجهت نحو أنظمة الإدارة البيئية كوسيلة تمكنها من تحسين أدائها الاقتصادي وكهيكلي يتضمن احترام مسؤوليتها تجاه البيئة ومواردها. ففي عام ١٩٩٦ أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO) سلسلة من المواصفات الطوعية تحت مسمى ISO 14000 والتي تمثلت في الإجراءات التي يجب على المؤسسات اتباعها خلال تعاملها مع البيئة بكل مكوناتها فيما يعرف بنظم الإدارة البيئية (EMS).

لقد كانت ردود الفعل الأولى تجاه هذه المواصفة فاترة إلى حد كبير، ولكن هذا لم يدم طويلا حيث أنه وبعد ثلاث سنوات من إصدار المعيار أي عام ١٩٩٩ كان عدد المؤسسات الحاصلة على الاعتماد في ISO 14000 حولى ١٠٠٠٠ مؤسسة على مستوى العالم، بينما في عام ٢٠٠٢ كان هناك ٤٦٠٠٠ مؤسسة تطبق نظم الإدارة البيئية، وبحلول عام ٢٠٠٥ كان هناك ٨٨٠٠٠ مؤسسة معتمدة حول العالم ، وخلال المسح الذي قامت به المنظمة خلال عام ٢٠٢١ كان عدد المؤسسات المعتمدة ضمن هذه المواصفة يزيد عن ٤٢٠٠٠ مؤسسة كان نصيب مصر منها ٩٥٥ مؤسسة تم اعتمادها خلال ٢٠٢١ ، ما يعنى أن عدد المؤسسات التى تتجه للحصول على الاعتماد في تطبيق نظم الإدارة البيئية يتضاعف سنويا.

تعتبر نظم الإدارة البيئية من أبسط الوسائل التي يمكن أن تساعد المؤسسات الصناعية على اتخاذ خطوات حقيقية نحو حماية البيئة، كما يُنظر إليها على أنها أداة فعالة في المعالجة المنهجية للأمور البيئية في إطار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية وتقدير العلاقة بين التنمية المستدامة والإدارة البيئية، من خلال دمج ممارسات الحفاظ على البيئة ضمن الأنشطة الروتينية للمؤسسة. وقد أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO) مقالا عدت فيه الأسباب التي تجعل المؤسسات تسعى لتطبيق نظم الإدارة البيئية منها إظهار المؤسسات الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بحماية البيئة ومواردها، والعمل على دمج القضايا البيئية في أعمال المؤسسة، والتشجيع على أداء بيئي أفضل مما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية ومالية، من خلال تحسين كفاءة العمليات، تقليل التكاليف وزيادة الانتاجية ويترتب عليه تحسين سمعة الشركة وزيادة ثقة المجتمع بها .

إن مؤسساتنا الصناعية مطالبة اليوم .. اليوم وليس الغد بضرورة العمل على تحسين أدائها حيال البيئة ومواردها وإدراجها ضمن استراتيجياتها وأهدافها الحالية والمستقبلية والتوقف عن إهمال متطلبات الحفاظ عليها، وبهذا أقدم الإجابة عن التساؤل عنوان المقال وهو أن تطبيق نظم الإدارة البيئية ليست رفاهية على الإطلاق، وإنما ضرورة يفرضها الواقع ويرجوها المستقبل.

أؤمن بأن قدرا ضئيلا من المبادرة نحو حماية البيئة ومواردها يمكن أن يحدث بعض التغيير في حياتنا حاليا ومستقبلا .. فقط إذا وجدت رغبة حقيقية في تبني تلك المبادرات .. من أجل غدا أفضل لمصرنا الحبيبة وللعالم أجمع.

تواجه المؤسسات الصناعية الكثير من التحديات، أهمها التحدي المتمثل في تحقيق قدر من التنافسية والحصول على قدر لآباس به من الأرباح، وكلما زادت الأرباح كلما زاد استحسان أصحاب المصلحة، إلا أن كثيرا من تلك المؤسسات تغفل أو تتغافل عن جوانب أخرى لا تقل أهمية عن الجانب المتمثل في تحقيق الربح، والتي من بينها الاهتمام بالاعتبارات البيئية. ولعل كثير من صناع القرار في تلك المؤسسات يعتبر أن هذه الاعتبارات مجرد رفاهية، لا تستوجب حتى أن يتوقف أمامها للنظر ناهيك عن التأمل. أود أن أثبت في ثنايا هذا المقال شكوكي لمن يهمله الأمر في محاولة لوضع حد لهذا الاستنزاف الجائر والمتمتع للبيئة ومواردها، وتحمل المسؤولية في العمل على الحد من الملوثات بأنواعها المختلفة، إننا أمام جريمة حقيقية تستوجب من الجميع التصدي لها، وقد لاحت بوادر أزمة حقيقية بدانا نشعر بتداعياتها منذ سنوات تتمثل في التغيرات المناخية، وهذا التطرف المناخي الذي لم نعتد عليه في منطقة الشرق الأوسط ومصر، والإحصائيات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية بشأن مصر عموما ومدينة القاهرة على وجه الخصوص تدعو للقلق الشديد، ويدل عليه أيضا الاهتمام العالمي بقضايا تغير المناخ واهتمام القيادة السياسية المصرية بذلك وحرصها على استضافة الأحداث العالمية في هذا الصدد والتي كان من أهمها استضافة مؤتمر المناخ COP27 بمدينة شرم الشيخ نوفمبر ٢٠٢٢.

فبحسب منظمة الصحة العالمية (WHO) فإن نحو ٧ ملايين شخص يموتون سنويا بسبب التعرض لجسيمات دقيقة في الهواء الملوث، التي تخترق بعمق الرئتين والقلب والأوعية الدموية، مما يسبب الأمراض، مثل السكتة الدماغية وأمراض القلب وسرطان الرئة وأمراض انسداد الشعب الهوائية المزمنة والتهابات الجهاز التنفسي، بما فيها الالتهاب الرئوي، ووفقا لها أيضا، فقد وصلت أعداد الوفيات المبكرة في مصر بسبب تلوث الهواء ٦٧٤٣٤ حالة عام ٢٠١٦. وذلك جراء الإصابة بأمراض القلب ٥٨٪، والسكتة الدماغية ١٨٪ ، وأمراض الرئة والسرطان ٢٤٪.

وقد أجرى البنك الدولي تقييما لآثار تلوث البيئة على الصحة في مصر، بما في ذلك آثار تلوث الهواء المحيط في القاهرة الكبرى. ووجدنا أن حالات وفاة مبكرة بلغت ١٩٢٠٠ حالة، وأن عدد أيام اعتلال الصحة بلغ أكثر من ٣ مليارات يوم في مصر في عام ٢٠١٧، وذلك نتيجة تلوث الهواء المحيط بالجسيمات الدقيقة بقطر ٢,٥ ميكرون في القاهرة الكبرى .

إنني أدعو من خلال هذا المنبر الموقر صانعي القرار في المؤسسات الصناعية بسرعة إعادة النظر في الإجراءات المتعلقة بحماية البيئة ومكوناتها، من خلال اتخاذ تدابير من شأنها العمل على تحقيق هذا الهدف السامي، والتي من بينها العمل على تطبيق نظم الإدارة البيئية.

لقد أثبتت الدراسات أن تطبيق نظم الإدارة البيئية في المؤسسات الصناعية يعمل على زيادة كفاءة أداء العمليات من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المادية وتقليل الهدر في تلك الموارد، كما يؤثر إيجابيا فيما يتعلق بترشيد استخدام موارد الطاقة ما يؤدي في مجمله إلى الحد من الملوثات.

لا يمكننا إنكار أن عملية الالتزام بوجود نظام يتصف بالشمولية والتكامل بين جميع عمليات المؤسسة الصناعية لتكون أكثر



أهمية و دور إدارة الجودة في تحقيق نجاح المؤسسات

م. حسين أبو هاشم
مدير عام التصميم بمصنع سيماف

والجدول التالي يوضح النسب المئوية لخمس أسباب هم الأكثر شيوعاً وتكراراً من ١٧ سبب لاختلاف المشروع تم ذكرهم بالتقرير الصادر ٢٠١٨ (شكل - ٤).

أسباب الاختلاف في نجاح المشروع	النسبة المئوية (%)
التغيير في أولويات المؤسسة	٣٩
التغيير في أهداف المشروع	٣٧
تحديد وتجميع المتطلبات غير دقيق	٣٥
الرؤية أو الهدف غير واقعية	٢٩
لم يتم تحديد الفرص والمخاطر	٢٩

تتبلور أسباب إخفاق المؤسسات في نجاح المشروعات السابقة حول عدم الفهم الجيد للتوجه الاستراتيجي ومتطلبات العملاء والتغيرات المحتمل حدوثها. وبدراسة هذه القضايا مع متطلبات مواصفة نظم إدارة الجودة - الايزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥ «ISO 9001:2015»، فالبنء ١/٤ من هذه المواصفة «فهم المؤسسة وسياقها» ينص على أنه «يجب على المؤسسة تحديد القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة بهدفها واتجاهها الاستراتيجي والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق النتيجة (النتائج) المقصودة لنظام إدارة الجودة. ويجب على المنظمة مراقبة ومراجعة المعلومات حول هذه القضايا الخارجية والداخلية». وتطبيق هذا البنء يعطى منذ البداية صورة ورؤية أكبر لتقييم ما يؤثر أو قد يؤثر على العمليات التجارية وأداء المؤسسة من قضايا داخلية متعلقة بالعاملين ومهاراتهم والموارد المالية ومنهجية الإدارة والسياسات المطبقة ومن قضايا خارجية متعلقة بالمنافسين والمساهمين والسياسية والاقتصاد المحلي والعالمي. فكل من هذه المجالات والقضايا من المؤكد أن لها تأثير على طريقة إدارة المؤسسة وتنفيذ عمليات المؤسسة. فعلى سبيل المثال إمتلاك الأشخاص المناسبين بالأدوات المناسبة والمهارات المناسبة لاستخدامها يؤدي ببساطة إلى عمليات أكثر سلاسة وتقليل الهدر، كما أن معرفة الاتجاهات السياسية والاقتصادية المحيطة سوف يجعل من السهل تحديد التوجه الإستراتيجي

يجب أن تظل المؤسسات قادرة على المنافسة وبالتالي يجب أن تتخذ التدابير المناسبة للتطوير والتحسين والبحث عن عوامل النجاح وتجنب عوامل الفشل في إدارة مشاريعها وخاصة مشاريع التنمية المستدامة.

إن نجاح أى مشروع يدور حول اكتمال مجموعة من الأنشطة ضمن معايير محددة من الوقت والتكلفة والأداء. ولقد أظهرت العديد من الدراسات والتقارير السنوية لمعهد إدارة المشروعات «PMI» أن معظم المشاريع لا تحقق أهدافها بالكامل. فالتقرير الصادر عام ٢٠٢١ (شكل - ١) أوضح أن حوالى ٦٦٪ من المشروعات على مستوى العالم لم تحقق النجاح الكامل (في إطار الوقت والنطاق والميزانية). فالمشاريع التي حققت أهدافها تمثل ٧٣٪، والمشاريع التي اكتملت في حدود الميزانية المقدرة ٦٢٪، والمشاريع التي اكتملت في حدود الوقت المحدد ٥٥٪، والمشاريع التي حدث لها تغييرات في نطاق المشروع ٣٤٪. كما أن التقرير الصادر عام ٢٠١٥ (شكل - ٢) أوضح أن المشاريع التي حققت أهدافها تمثل ٦٤٪ خلال الفترة من ٢٠١٢ إلى ٢٠١٥، وبالرغم من التحسن في تحقيق أهداف المشروع بداية من ٢٠١٢ إلى ٢٠٢١ (من ٦٤٪ إلى ٧٣٪) مازال هناك معدلات إخفاق كبيرة في تحقيق النجاح الكامل للمشاريع على الرغم من الفهم المتزايد لمحددات النجاح وزيادة الوعي في إدارة المشروعات.

كما أوضح التقرير لعام ٢٠٢١ أن نسب الاختلافات في كل افريقيا و امريكا و اوربا واسيا متقاربة وأن نسب الاختلافات لا تتغير بتغير نوع المشاريع سواء كانت مشاريع لإنتاج الطاقة أو تصنيعية أو اتصالات أو مشاريع للرعاية الصحية (شكل- ٣).

وبدراسة أسباب الاختلافات من خلال التقارير الصادرة من معهد إدارة المشروعات خلال العشر سنوات الأخيرة سوف نجد أن المشروع عادة يكون له أكثر من سبب للاختلاف وأن هذه الأسباب تتكرر وتكاد تكون بنفس النسب المئوية.

شكل - ٢

Regional and Industry Variances

Project Outcomes by Region

	Global	North America	Latin America	Europe	MENA	SS Africa	China	South Asia	Asia Pacific
Met goals	73%	75%	71%	70%	72%	75%	69%	74%	72%
Within budget	62%	62%	63%	57%	61%	62%	66%	65%	63%
On time	55%	56%	53%	50%	51%	52%	63%	60%	58%
Failed project, budget lost	35%	38%	32%	40%	28%	34%	33%	26%	32%
Scope creep	34%	39%	27%	32%	25%	29%	27%	28%	33%
Failures	12%	9%	15%	12%	13%	11%	20%	12%	14%

South Asia's performance is likely due to the high % of respondents from the IT sector, which outperforms other sectors.

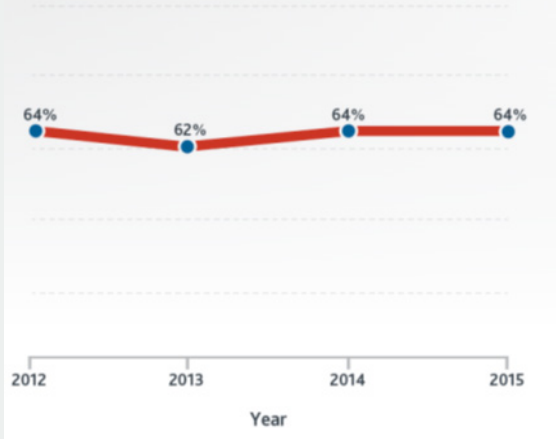
Project Outcomes by Industry

	Global	Government	IT	Financial Services	Telecom	Energy	Manufacturing	Healthcare	Construction
Met goals	73%	71%	75%	71%	74%	75%	70%	73%	74%
Within budget	62%	60%	64%	59%	65%	63%	60%	61%	60%
On time	55%	49%	59%	53%	57%	57%	53%	55%	57%
Failed project, budget lost	35%	36%	33%	37%	33%	38%	37%	31%	34%
Scope creep	34%	36%	33%	39%	24%	31%	35%	39%	30%
Failures	12%	12%	11%	13%	11%	10%	13%	10%	12%

(المصدر © ٢٠١٥ PMI.org/Pulse (Project Management Institute, Inc.)

شكل - ٣

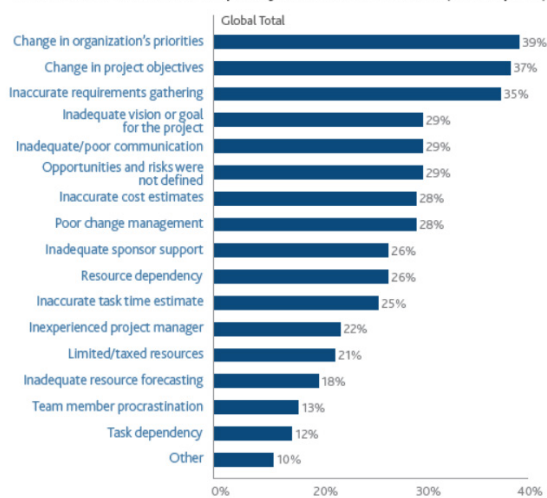
Figure 2: Percentage of Projects Meeting Goals



» Pulse of the Profession® Report ٢٠٢١ PMI المصدر «

شكل - ٤

Q: Of the projects started in your organization in the past 12 months that were deemed failures, what were the primary causes of those failures? (Select up to 3)



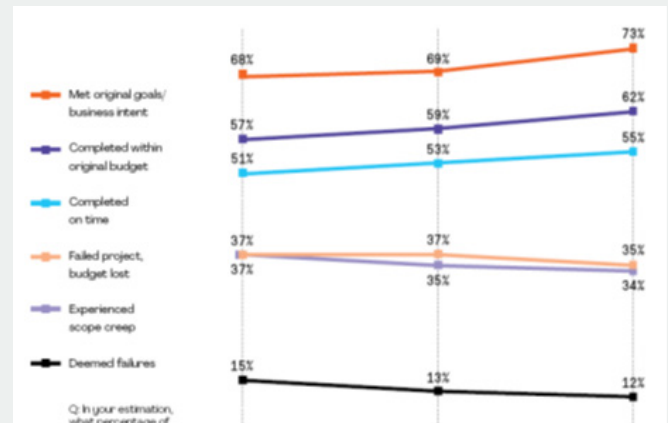
للمؤسسة واتخاذ التدابير المستقبلية المناسبة. كما أن دراسة سياق المؤسسة يؤدي إلى إظهار نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات و يكون هناك فهم واضح للإجراءات الإيجابية الواجب إتخاذها لمجابهة المشكلات وتأثيرها المحتمل على المؤسسة و تقييم شامل للمخاطر والفرص.

وأثناء دراسة سياق المؤسسة سوف تنشأ مجموعة من الأسئلة منها ما يلي:

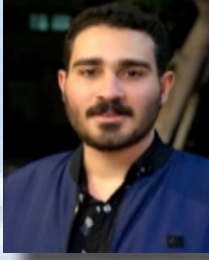
- ما الذي تحاول المؤسسة تحقيقه؟
- ما الذي يمكن أن يمنع المؤسسة من تحقيق أهدافها؟
- كيف ستتعامل المؤسسة مع القضايا المؤثرة على مدى تحقيق الاهداف؟
- من سيكون مسؤولاً عن الأعمال والإجراءات المطلوبة لمجابهة المخاطر؟
- متى ستحتاج المؤسسة إلى إتخاذ إجراء وقائي أو تصحيحي؟
- ماهي الطرق والإجراءات المناسبة لإدارة المؤسسة؟

وبمعركة الإجابة على الأسئلة السابقة سوف يكون هناك إتباع لمنهجية عمل قائمة على المخاطر و تصبح المنظمة إستباقية بدلاً من رد الفعل البحث ، مما يمنع أو يقلل من الآثار السلبية ويعزز التحسين المستمر ويكون الإجراء الوقائي تلقائياً. ولقد أوصت مواصفة نظم إدارة الجودة - الايزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥ بالبند السادس بأن يتم تحديد المخاطر المحتملة في جميع أنحاء المؤسسة وإدراج الإجراءات الواجبة لمجابهة المخاطر في خطط العمل. إن نتيجة هذا الإجراء سوف يؤدي إلى زيادة احتمالية تحقيق الأهداف المحددة والتغلب على أسباب إخفاق نجاح المشاريع. لذا من الضروري للمؤسسات والمصانع الحكومية والخاصة سواء كانت تصنيعية أو خدمية أن تؤمن بتفعيل دور الجودة حيث أن هناك دائماً الأفضل.

شكل - ١



(المصدر © ٢٠٢١ PMI Pulse of the Profession® Report)



علم الصيدلة و جودة الصناعة الدوائية

دكتور صيدلي . مصطفى محمد محمود

٤. السلامة والصحة المهنية (ISO 45001)

- تشمل جميع العوامل التي تؤثر على صحة وسلامة العاملين في مكان العمل وكذلك أي شخص موجود في منطقة العمل مثل الزوار
- هدفها هو: مساعدة المؤسسات على إدارة مخاطر السلامة والصحة المهنية والسيطرة عليها من خلال:
- (١) حماية العاملين من مخاطر الصحة والسلامة في العمل.
- (٢) تحديد واجبات جميع أطراف مكان العمل وحقوق العمال.
- (٣) وضع إجراءات للتعامل مع مخاطر مكان العمل
- (٤) دمج جوانب أخرى من الصحة والسلامة ، مثل عافية / رافية العمال.



الصيدلة النووية والمواد المشعة وتطبيق معايير الجودة:

- الصيدلة النووية تركز على تجهيز مستحضرات طبية من مواد إشعاعية لاستخدامها لأغراض طبية كالتشخيص والكشف عن وجود الأورام وعلاجها وايضا للتأكد من وظائف أعضاء الجسم لذلك لقد ازدادت الحاجة إلى وجود صيداللة متخصصين في هذا المجال للعمل في المستشفيات والمراكز الصحية وأقسام الطب النووي. يجب على الصيدلي الذي يعمل في مجال الصيدلة النووية ان يطبق معايير نظام السلامة والصحة المهنية وان يتأكد ان المنتج الذي تم تحضيره لن يعود بالضرر على المريض. يتم العمل في بيئة خاصة بعيدا عن الاحتكاك مع الزبائن او المرضى كما هو الحال في الصيدليات العامة.
- الصيدلي النووي مسؤول عن تطبيق معايير الجودة في خطوات تحضير الأدوية طبقا لممارسات التصنيع الجيدة حسب نظام GMP والتي تشمل:
- ١. فحص المواد والمعدات والأجهزة وتحديد جودة ونقاء المواد المشعة
- ٢. التعامل السليم مع الكيماويات الخطرة والعينات الحيوية.
- ٣. ضمان حصول المريض على التركيبة السليمة قبل إعطائه المادة المشعة وتحديد مواطن الخلل في حال كان هناك نتائج غير متوقعة.
- ٤. التجارب المعملية للمواد المشعة الجديدة، وطرق التركيب الجديدة، وطرق مراقبة الجودة والمشاركة في التجارب السريرية.
- ٥. طلب واستلام وتخزين ومراقبة الأدوية المشعة (المواد المشعة) والأدوية الأخرى المستخدمة في الطب النووي.

يعد ضمان جودة المستحضرات الصيدلانية هو أحد الاهتمامات المستمرة لمنظمة الصحة وكذلك شركات ومصانع الأدوية. وبرغم الجهود التي تبذل حول العالم لضمان جودة وفعالية الأدوية فلا يزال هناك العديد من المنتجات رديئة المستوى والمغشوشة والمزيفة تشوب الكثير من البلاد. هناك العديد من مواصفات الايزو التي تحتوي على المعايير التي تضمن جودة عملية تصنيع الدواء بداية من المواد الخام وكذلك عملة التصنيع للوصول في النهاية إلى منتج ذو جودة عالية ومن هذه المواصفات:

١. نظم إدارة الجودة (ISO 9000 series (Quality Management systems)

- مصممة لمساعدة المؤسسات على ضمان تلبية احتياجات العملاء وغيرهم وكذلك إنشاء إدارة الجودة وتوثيقها وتنفيذها وصيانتها وتحسينها باستمرار النظام ، من خلال:
- تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها من خلال تسلسل وتفاعل هذه العمليات.
- تحديد المعايير والأساليب اللازمة لضمان التشغيل والرقابة على حد سواء هذه العمليات فعالة.
- ضمان توافر الموارد والمعلومات اللازمة لدعم العملية.
- تحليل العمليات والتدابير المطبقة.
- تزويد العملاء بما يحتاجونه من متطلبات وتوفير كل ما يحتاجونه.

٢. نظم الإدارة البيئية (ISO 14000)

يهدف إلى:

- حماية البيئة من خلال منع أو تخفيف العوامل البيئية الضارة
- التخفيف من الآثار السلبية المحتملة للظروف البيئية على المنظمة
- التحكم أو التأثير على طريقة صنع المنتجات وخدمات المنظمة



٣. مواصفة المعامل والفحص والمعايرة (ISO 17025)

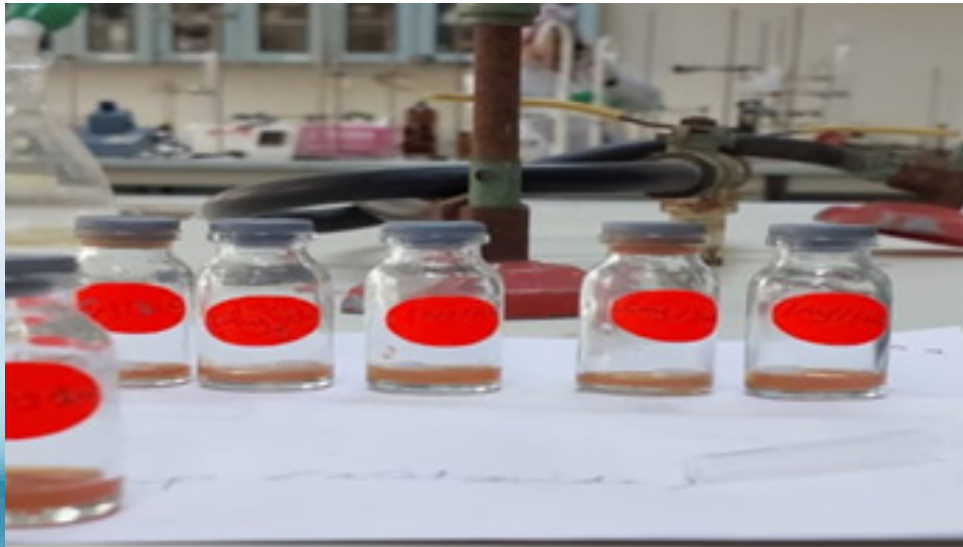
تهدف إلى توفير متطلبات المختبرات للعمل بكفاءة وتحقيق نتائج صحيحة وتستخدم المختبرات هذه المواصفة كي تنفذ نظاماً للنوعية يهدف إلى تحسين قابليتها لإنتاج نتائج مثبتة. وهذه المواصفة أيضاً هي الأساس للحصول على الاعتماد من جهة اعتماد معينة. وبما ان هذه المواصفة تتعلق بإثبات الكفاءة، فإن الاعتماد ببساطة عبارة عن اعتراف من قبل جهة محايدة بكفاءة وأهلية المعمل. وهناك مطلب أساسي للحصول على الاعتماد وهو «توثيق النظام» أي كتابته في الوثيقة التي تسميها المواصفة «ملف الجودة». وتحتوي هذه الوثيقة سياسات وإجراءات المعمل لكيفية التقيد بمتطلبات هذه المواصفة.

تشمل متطلبات المعمل ما يلي:

- موظفين مدربين تدريباً جيداً
- أخذ العينات وتداولها وتحضيرها ونقلها وتخزينها
- طرق الاختبار والمعايرة
- طريقة التحقق من الصحة و ملائمة المعدات

تجربة عملية:

- ١- تظهر هذه التجربة العملية التي قمت بها بتحضير جزيئات نانوية من مادة السيلينيوم (selenium) ثم اضافتها الى مادة اليود المشعة (Iodine 131) لاستخدامها في علاج الأورام الصلبة مثل سرطان القولون وسرطان البروستاتا وسرطان الثدي . تتميز جزيئات السيلينيوم النانوية بانها مادة مضادة للأكسدة حيث يمكنها اختراق الخلايا السرطانية وتدميرها بسهولة. أيضا تستخدم مادة اليود المشعة لتحديد نسبة الدواء الممتصة في كل عضو من أعضاء الجسم مثل الكبد والكلية والعظام وأيضا تحديد كمية الدواء التي تصل الى الخلايا السرطانية وهو المطلوب تحقيقه لتحديد كفاءة الدواء الذي تم تحضيره باستخدام جزيئات السيلينيوم النانوية مع اليود كمادة مشعة .
- ٢- أظهرت نتائج تجربة التسمم الخلوي الداخلي أن الدواء آمن وذو سمية منخفضة و أظهرت الدراسة التي أجريت في الجسم الحي أن الدواء يتم إفرازه بشكل كبير عن طريق الكلى والأمعاء وأن جزيئات السيلينيوم النانوية لها انتقائية عالية لنسيج الورم .
- ٣- لقد اثبتت نتيجة التجربة أن جزيئات السيلينيوم النانوية لها نشاط مضاد للأكسدة ومضاد للأورام ونجحنا في تحضير جزيئات السيلينيوم النانوية التي أظهرت اللون البرتقالي في انابيب الاختبار . لذلك من النتائج السابقة ، يمكننا أن نستنتج أنه يمكن استخدام الدواء الذي تم تحضيره كمضاد للأكسدة وأيضا لعلاج الأورام .





لماذا تحتاج شركتك لتطبيق معايير الجودة الشاملة؟

م/ محمد الباز

(رئيس مجلس إدارة مجموعة الباز)

كبيرة وسمعة سيئة قد تؤثر على الشركة لسنوات طويلة. وهنا تكمن أهمية تطبيق معايير الجودة كضمان لتقليل الأخطاء وتقديم منتجات غير معيبة أو تالفة للعملاء.

فعلى سبيل المثال، في عام ٢٠١٠ خسرت شركة تويوتا ٣,٢ مليار دولار بعد أن اضطرت لاستدعاء ٨,١ مليون سيارة بسبب عيوب في الصناعة قد تضر بسلامة السائقين.

وبالمثل في عام ٢٠١٦، عندما خسرت شركة سامسونج ما يقرب من ٥,٣ مليار دولار بسبب انفجار هاتف Samsung Galaxy Note7، مما اضطر الشركة لاستدعاء ٢,٥ مليون جهاز بعد شهرين فقط من إطلاقه.

٦ - عدم إهدار موارد الشركة:

إنتاج عدد كبير من المنتجات المعيبة أو المنتجات الغير مناسبة، يجعل الشركة تهدر الكثير من الموارد والأموال. وتطبيق الجودة يساعد الشركة على تقليل الموارد والأموال المهدرة وتحسين جودة المنتجات والخدمات.

٧ - بناء سمعة طيبة:

المنتجات عالية الجودة تحصل على مراجعات إيجابية من العملاء، وفي وقتنا الحالي في ظل انتشار تطبيقات التواصل الاجتماعي، أصبحت المراجعات الإيجابية والسلبية لها تأثير كبير على قرارات شراء المستهلكين. لذلك فإن الشركات التي تقدم سلع وخدمات ذات جودة عالية تحصل على المزيد من العملاء وتحقق أرباح أكثر من غيرها.

أصبحت مسألة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات والشركات أمراً ضرورياً لا يمكن الاستغناء عنه، حيث تلعب الجودة دوراً أساسياً في تحسين الأداء والمنتجات والخدمات ومن ثم تحقيق رضا العملاء ونجاح الشركات. وتبدأ إدارة الجودة من المستوى الأعلى في الإدارة من خلال وضع الأهداف الكبرى والغايات التي تسعى الشركة لتحقيقها، ثم تحويلها إلى أنشطة وإجراءات يتم تنفيذها في جميع المستويات، حيث لا يقتصر تطبيق الجودة على المنتجات والخدمات النهائية بل يتعلق بطريقة إدارة جميع العمليات والأنشطة والأشخاص داخل المؤسسة. لذا يجب على الشركات فعل ما في وسعها لضمان تطبيق معايير الجودة، حيث يعود عليها ذلك بالكثير من الفوائد والتي منها:

١ - زيادة المبيعات والأرباح:

الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة في الأعمال يساعد على تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية. فكلما كانت الشركة تلتزم بمعايير الجودة كلما أنتجت منتجات أفضل وبالتالي زاد عدد العملاء والأرباح.

٢ - التفوق على المنافسين في السوق:

تساعد إدارة الجودة في الشركات على تحسين الأداء والمنتجات، فالشركات ذات الجودة الأفضل تستطيع تمييز أعمالها عن المنافسين ومن ثم الريادة في السوق، حيث تقود باقي الشركات وتضع المعايير التي يجب على الجميع اتباعها لضمان جودة المنتجات والخدمات.

٣ - الحفاظ على العملاء:

مع زيادة المنافسة في السوق اليوم، أصبح المستهلكون بإمكانهم الاختيار من بين آلاف العلامات التجارية والوصول بسهولة لأي منتج من خلال المتاجر الإلكترونية، لذا إذا فشلت منتجاتك وخدماتك في تلبية توقعات العملاء، ستتأثر علامتك التجارية وتخسر عملائك. وبذلك فإن التنفيذ السليم لإدارة الجودة في شركتك يضمن لك تجاوز توقعات العملاء وبالتالي كسب رضاهم والحفاظ على ولائهم.

٤ - تحسين كفاءة وأداء الموظفين:

تزداد إنتاجية الموظفين عندما تعترف الشركة بأهمية إدارة الجودة وتقوم بتطبيقها في جميع أنشطتها التجارية. حيث يصبح الموظفون أكثر استعداداً للحفاظ على المعايير إذا علموا أن كل منتج يخضع لإدارة الجودة قبل بيعه. كما أن تطبيق الجودة يلزم الموظفين باتباع إرشادات محددة أثناء تأدية عملهم مما يساعد على تقليل الأخطاء وتعزيز مستويات الإنتاج.

٥ - تقليل الأخطاء وحماية العلامة التجارية:

منتج أقل جودة هو منتج أكثر عرضة للاسترجاع، والكثير من عمليات الاسترجاع تؤدي لسحب المنتجات من السوق وبالتالي خسائر مالية



اجنوتولوجي علم التجهيل (Agnotology)

م/ أحمد عبد الظاهر اسماعيل

دبلومة الضبط الإحصائي وتوكيد الجودة – جامعة القاهرة



الأفراد بالقلق من أن يتم الكشف عن أخطائهم وسوء أدائهم في العمل، وبالتالي يختارون إلا تبادل المعلومات مع الآخرين لتفادي العثر على هذه الأخطاء والعيوب. - السدم الثقة في الآخرين: يعتبر عدم الثقة في الآخرين من أكثر الأسباب شيوعاً للتجهيل، وقد ينشأ بسبب تجارب سابقة مؤلمة أو صعوبات في التواصل والتفاعل مع الآخرين.

- الحماية الشخصية: يعتبر الحماية الشخصية من الأسباب المهمة التي يمكن أن تؤدي إلى التجهيل، وقد يخشى الأفراد من الكشف عن معلومات شخصية أو خاصة بهم.

وقد تسبب التجهيل في بعض التوابع السلبية التي يمكن أن تؤثر على الشركة والعمل عامة، ومن بين هذه التوابع التأثير على الثقة والعلاقات الإنسانية بين العاملين، الأثر السلبي على الإبداع والابتكار، النزاعات الداخلية المؤثرة، الأهداف المتعارضة.

ومن أهم الخطوات للحد من التجهيل في مجال الأعمال: - توفير بيئة عمل إيجابية ومشجعة للتعاون والتفاعل بين الأفراد داخل الشركة.

- تحفيز الأفراد على التعبير عن الأفكار والمشاعر بصدق وصراحة دون الخوف من التجسس أو التجهيل. - تطبيق سياسات صارمة لحماية المعلومات السرية وتوعية الأفراد بأهمية الحفاظ على السرية والخصوصية - إقامة دورات تدريبية وورش عمل لتعزيز الوعي بضرورة الشفافية والصدق والثقة بين الأفراد داخل الشركة.

- تحسين نظام الاتصال الداخلي في الشركة وتوضيح الأهداف والرؤية الإستراتيجية للشركة بشكل واضح وشفاف.

- الحفاظ على التوازن بين الأهداف المختلفة للشركة وتشجيع التعاون بين الفرق المختلفة لتحقيق الأهداف المشتركة.

- توفير قنوات اتصال مفتوحة ومناسبة للموظفين لمناقشة القضايا المتعلقة بالشركة ومناقشة أي مخاوف أو شكاوى تخصهم.

- التأكد من وجود برنامج للتدريب والتطوير المستمر للموظفين لتحسين مهارات الاتصال والتواصل والعمل الجماعي.

- المحافظة على بيئة عمل متنوعة وشاملة ومنصفة لجميع الموظفين دون تمييز أو تفرقة.

الخاتمة: صناعة الجهل عملية مكتملة الأركان، إذ توفرت لها الأدوات والوسائل والقادة المخطئون والجنود المنفذون والبيئة المناسبة، فكان من الطبيعي أن تترك آثاراً سلبية في واقع أمتنا، ألقت بظلالها على تقييد وعي الجماهير عن الحقيقة، لقد أصبحت هندسة التجهيل من تحديات هذا العصر واسعة الانتشار وواسعة التأثير والتي يجب التصدي لها بتحسين جودة التعليم ورفع ثقافة المتعلم وتوفير مصادر التعلم والثقافة مع توعية أفراد المجتمع عما يراد بهم من خلال ممارسة التجهيل، كذلك يجب ابتكار اليات تكنولوجية لمجابهة التجهيل وايضا شفافيه مسئولى الدولة، واستخدامها لوسائل

يملك ثلاث آليات عقلية مترابطة أولها الإدراك عبر الحواس والاطلاع ليستوعبها الانسان ويترجمها الى مادة معرفية خام، ثم ليقوم العقل بتحليلها وفق متراماته الثقافية المخزونة سابقا، واخيرا ليترجمها ويحيلها من معرفة خام الى معرفة ذات دلالة تشكل وعيه وحكمه على الاشياء. وهنا يأتي صناعة الجهل في شل التفكير السليم وعدم القدرة على تحكيم المنطق في القياس والتحليل، ثم لتتحول تلك الاراء غير المنطقية إلى بديهيات صلبة لايمكن مجادلتها لتصبح من المكونات الثقافية للمجتمع مع استمرار وديمومة إقفار التفكير والبحث والنقد، وتكون المسألة اخطر واكبر حين ترتبط بقناعات دينية تتحول إلى ثقافة مقدسة تحمل قوة دفع ذاتي لانهائية لقسوته وتحجره وبالتأكيد، من أهم وسائل نشر صناعة التجهيل على الصعيد العالمي شبكات الإنترنت، وشبكات التواصل الاجتماعي جمعاء، والتي تجتمع جميعاً على نشر حالة من «عدم المعرفة» الناجمة عن إتاحة معلومات متضاربة تصوير مثيرة للجدل وتعمل على تاصيل حالة من الشك في اللاوعي.

التجهيل العلمي والتكنولوجي

إن مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف يكون له دوراً مركزياً في المجتمع وخاصة بعد انتشار الأوبئة في العالم، لذا أصبح من المهم الآن أكثر من أي وقت مضى معالجة العوائق التي تحول دون تغلغل هذا المجال في النواحي المختلفة داخل المجتمع لذا هدفت إلى فهم وتحليل الفجوة الرقمية في مصر من خلال الاعتماد على مؤشر تنمية ثلاثة أبعاد رئيسة تمثلت في: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات وذلك من خلال النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

التجهيل في مجال الأعمال

تشير كلمة «التجهيل» إلى السلوك السلبي الذي يمارسه بعض الأشخاص في بيئة العمل، حيث يتعمدون إخفاء المعلومات والبيانات الهامة عن زملائهم، ويمتنعون عن المشاركة في عملية الاتصال والتواصل مع الآخرين. وتتسبب هذه السلوكيات في خلق بيئة عمل سلبية تؤثر على الإنتاجية والأداء العام للشركة. يعتبر التجهيل من المشاكل الشائعة في بيئة العمل، وقد ينشأ بسبب عدة عوامل، ويمكن تحليله من خلال النظر إلى أسبابه وأهدافه وتوابعه ومسبباته وتختلف الأسباب التي تؤدي إلى التجهيل في بيئة العمل، ولكن من بين أهم هذه الأسباب نذكر:

- الخوف من المنافسة: يتعلق هذا السبب بالعاملين الذين يخشون أن يتم إفشاء بعض المعلومات الحساسة التي قد تساعد المنافسين في معرفة سر النجاح أو الميزة التنافسية للشركة.

- السيطرة والسلطة: يعتقد بعض الأفراد أن الاحتفاظ بالمعلومات يمنحهم سيطرة وقوة داخل الشركة، ويمكنهم استخدام هذه المعلومات للتحكم في الآخرين.

- القلق من الانتقادات والتقييمات السلبية: يشعر بعض

قد يستغرب البعض من وجود علم اسمه علم التجهيل أو علم صناعة الجهل، وقد يراه متناقضاً في ذاته فكيف يعلم ومعرفة مهمتها نشر الجهل؟!، ولكن ما يبدو تناقضاً هو في حقيقته ليس كذلك، فهذا العلم يركز على تخريب المنظومة الفكرية للأفراد والمجتمعات من أجل تمرير اهداف معينة من خلال اساليب عدة منها التخويف ومنها التضليل بالارباك وتكوين القلق والتشكيك وترسيخ معتقدات زائفة او الالتفاف على معتقدات وتفرغها من محتواها واغراقها بالخرافة وغير ذلك من الاساليب .

ومن هنا جاء اهتمام الدوائر، في اهمية امتلاك ناصية هذا العلم والامام بأدواته وخباياه.

ما الذي لا نعرفه ولماذا لا نعرفه؟ ما الذي يبقى الجهل حياً، أو يسمح باستخدامه كأداة؟

علم التجهيل أو التشكيك هو الإغراق في التفاصيل والتدليس باستعمال العلم للوصول إلى الهدف الرئيسي والذي يبدو علمياً ألا وهو الشك ولكن لغرض أبعد ما يكون عن العلم ... أنا أشك إذا أنا موجود وفي حين أن الشك مفيد قطعاً للعلم وهو المحرك الرئيسي له ولكن أحياناً كثير يصبح خطيئة وباب كبير للجهل. إن الجهل والمعرفة وجهان لعملة واحدة «كيف تعرف» لتسأل: لماذا لا نعرف ما لا نعرفه، فالإنسان فور ولادته، ومع بداية الحياة، تسبح قواربه فراداً أو في جماعات، وتبدأ رحلاتها من محيطات الجهل والظلمات، إلى شواطئ المعرفة وأضواء المعلومات. وقد تواجه تلك الرحلات بأعداءها من قرصنة المعرفة وسالبي الإرادة أو مشوحي المعلومات، فيدفعون ضحاياهم بعيداً عن شواطئ النجاة، حتى يسهل السيطرة عليهم ويسلبونهم الإرادة والقدرة على الحياة.

خطورة صناعة الجهل: إن إرادة خفية في وقتنا هذا همها أن تصنع جيلاً من الجاهلين، وتكمن الخطورة في أن الذين يمارس عليهم هذا التجهيل لا يشعرون، بل قد يشكر الواحد منهم جهة ما؛ لتقديمها له كمّاً من المعلومات، «وليس الهدف كما يظن بعضهم أن تكون أمياً تجهل القراءة والكتابة، بل أن تكون مثقفاً محيذاً عن مسارات لا يريدها المستهدف أن تعرفها، وكل ذلك وفق طرائق سنحدث عنها لاحقاً، كان في السابق فقر وشح في المعلومات وكيف نوصل المعلومة للناس، لكن الآن المعلومة متوفرة، والمهم كيف نحرف المعلومة ونجهضها، فقد ركز علم التجهيل تركيزاً مباشراً ل كيف؟ ولماذا؟ يجب أن تكون بعض الحقائق مخفية لاتسلط عليها الأضواء، أو بمعنى آخر أن يتم تجاهلها بطرائق احترافية تخفي على الجماهير سواء كان ذلك بالعرض المنقوص أو المحرف أو المبالغ فيه، أو التلاعب بمفهوم النصوص، أي بمعانيها لاميانيها» وعلى هذا، يصير الجهل قوة، على عكس المتعارف عليه بأن المعرفة قوة، فصناعة الجهل تسهل لمن ينشرون المعلومات المغلوطة أن يسوقوا أفراد المجتمع كالفقير الخانع، فيصبح قوة سلبية مؤثرة في نواحي الحياة المختلفة، يقوض بناءها وينخر في عظامها لتصبح عظماً نخرة، لا حراك فيها ولا حياة، وستعرض فيما يأتي:

آلية التجهيل

تعمل آلية التجهيل المجتمعي على أساس أن الإنسان



نشر ثقافة إدارة الأزمات للأفراد

المهندسة/ ياسمين الموجى
باحث دكتوراه

مجتمع كأن .. لذلك لا اخفيك عزيزى القارىء أننى أخذت افكر قليلا فيما يلى ..

مجهودات كثيرة للغاية من المجتمعات المحلية والدولية على حد سواء وأموال طائلة تنفق للأزمات وحلها .. ولكن دون تأهيل مناسب للأفراد حتى أننى أتذكر أن بعض المشروعات العملاقة من الممكن أن تفشل بسبب سلوكيات الأفراد فيما بعد دون تأهيل ثقافى ومجتمعى مناسب لهم .. وذلك هو نفس المنظور فى انعكاس سلوك الأفراد على تقدم المجتمعات ، بل وتعاملها مع الأزمات والتحديات المختلفة التى يواجهها ..

ولعلك تتسائل حاليا ولكن كيف يتم تعزيز ثقافة إدارة الأزمات على مستوى الأفراد ؟ .. إننى أرى أن من أهم الخطوات لحل الأزمة هو ضرورة تأهيل المجتمعات للتعامل مع وضع مفاجئ أو طارئ يسبب أضرارا جسيمة أو خلافا فى استقرار النظام الإداري أو الاقتصادي أو خلل يعرقل العمليات الاعتيادية المعتادة للمؤسسة ..

فلو تعلم أهمية هذه العملية فى إعادة التوازن عبر إجراء تغييرات ومعالجات سريعة للأزمات التى يواجهها المجتمع من خلال المنابر الموثوق فى مصدرها لتأهيل الأفراد والمجتمعات ، ويتعدى المفهوم حل المشكلة الحالية ليشمل منع حدوثها من الأصل ومعالجة مسبباتها بمنتهى الشفافية كي لا تحدث من الأساس أو أن يعود حدوثها مرة أخرى فى المستقبل .. وهذه من اهم المؤشرات لضمان نجاحها ..

والآن عزيزى القارىء هل أيقنت معنى أهمية تنمية وتطوير الفرد حتى فى وقت الأزمات بشيء من العملية والشفافية حتى يقلل من آثار الأزمات المختلفة على المجتمعات والشعوب .. نتمنى ذلك ..

ولنا لقاء اخر عزيزى القارىء فى حديث اخر نبحر فيه سويا عزيزى فى العالم والعلوم المختلفة .. لنصنع سويا بأيدينا غد افضل أن شاء الله ..

تحدثنا سويا عزيزى القارىء كثيرا عن علوم الإدارة والشأن العام وأهمية هذه العلوم المختلفة على الاقتصاد المحلى والدولى معا. ولعلك تعلم عزيزى القارىء أنه علم غزير مبني على عدة جوانب ، ولكن أكثر المتعارف منه أنه ينحصر على "إدارة البشر"، "إدارة الموارد"، "إدارة الخدمات" و"إدارة التطوير والتحسين المستمر". لكن فى الفترات الأخيرة أضيف إليها بشكل رئيسي وأساسى علم "إدارة الأزمات"، وأصبح من المواضيع الرئيسية التى تدرس ضمن علوم الإدارة المختلفة خاصة مع كثرة الأزمات المختلفة التى يتعرض لها العالم أجمع من أزمات سياسية..اقتصادية..اجتماعية وغيرها. لذا تم تحديث نظم علم إدارة الجودة كي تعكس أهمية إدارة الأزمات فى تطوير المؤسسات أن لم يكن للحفاظ على بقائها والتطوير المستمر للمؤسسات المختلفة. فعلم إدارة الأزمات وأهميته بالنسبة لدول العالم وأثره وأهميته فى التغلب على الكثير من الأزمات والتنبؤ بها وبتأثيرها على المدى القريب والبعيد ؛ وذلك لتقليل أثرها السلبى على الشعوب من الناحية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وكافة مناحى الحياة .. وكيف أنه بالفعل أصبح سبب تواجد بعض دول العالم فى مكانة دولية معينة ما هو إلا نتيجة تعاملها مع الأزمات والخروج منها بأقل خسائر ممكنة .. ولعلك تشاركنى رأى يا عزيزى أنه أمر هام للشعوب والحكومات المختلفة معا ..

سنعرض فى الكلمات القليلة القادمة - عزيزى القارىء - الأمر بمنظور آخر هذه المرة وهو ثقافة إدارة الأزمات بالنسبة للأفراد وكيفية تقبلهم وتعاملهم مع الازمة وتأهيل الشعوب المختلفة للتعامل معها .. فهل سألنا أنفسنا هل نجيد التعامل مع الأزمة كثقافة ؟ ..هل الأجيال الصاعدة لديها هذه الثقافة وتقبلها والتعامل معها بمرونة حتى تقلل من انعكاساتها السلبية على المجتمعات ؟ .. هل نجيد سرعة التكيف مع المتغيرات التى تحدث نتيجة الازمة ؟..

فكما تعلم يا عزيزى أن الفرد هو جزء من المنظومة بل هو كل المنظمة أن صلح صلح المجتمع وأن لم يصلح أنهار أى



استمرارية الأعمال طبقا للمواصفة القياسية العالمية (ISO 22301:2019)

د/رباب علي
استشاري و مدرب جودة و التميز المؤسسي

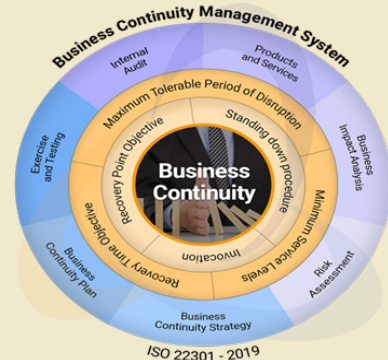
مقدمة:

تواجه إدارة المنظمات على الصعيد العالمي تهديدات وحوادث خارجية مثل الكوارث الطبيعية، والأحداث الاقتصادية، والهجمات الإلكترونية. وقد تتسبب في اضطرابات في تطور الأعمال وقد تؤدي إلى فشل العمل، لذلك يجب على المنظمات أن تتكيف عند وقوع مثل تلك الحوادث والتعامل معها بشكل فعال. لهذا السبب تم إصدار المواصفة القياسية الدولية الأولى لنظام إدارة استمرارية الأعمال (ISO 22301) الذي يتطلب الأمان والمرونة لتنفيذه والحفاظ على فعالية الخطط والأنظمة والعمليات لاستمرارية الأعمال.

مجال تطبيق هذه المواصفة:
تحدد هذه المواصفة متطلبات تنفيذ وصيانة وتحسين نظام الإدارة بجميع القطاعات الحكومية والخاصة للحماية من الاضطرابات وتقليل احتمالية حدوثها والاستعداد لها والاستجابة لها والتعافي منها عند ظهورها.

تعريف بعض المصطلحات لنظام إدارة استمرارية الأعمال (ISO 22301):

- نظام الإدارة: هو وظيفة إدارية لتطوير الهيكل التنظيمي، وهو إطار العمليات والإجراءات المستخدمة لضمان أن المنظمة يمكن أن تفي بجميع المهام المطلوبة لتحقيق مجموعة من أهداف العمل،
- نظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301: تسمح المواصفة الدولية لنظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301 بترتيب الأولويات وفهم التهديدات التي تواجه المؤسسات. حيث يحدد هذا النظام المتطلبات اللازمة لتقليل احتمالية التعرض للحوادث والحد من آثارها السلبية كما يشرح طريقة التعافي من مضاعفاتها.
- خطة استمرارية العمل: هي المعلومات الموثقة التي توجه منظمة للاستجابة للاضطراب واستئناف واستعادة تسليم المنتجات والخدمات بما يتفق مع استمرارية أعمالها.
- تحليل تأثير التوقفات على نظام العمل: هي عملية تحليل تأثير التوقفات بمرور الوقت من حدوث اضطراب على المنظمة.



فوائد نظام إدارة استمرارية الأعمال (ISO 22301)

الغرض من نظام إدارة استمرارية الأعمال هو الحفاظ على الضوابط والقدرات لإدارة القدرة الكلية للمؤسسة على الاستمرار في العمل أثناء الاضطرابات. لتحقيق ذلك يجب أن نتعرف على نظام إدارة استمرارية الأعمال للمنظمة من أكثر من منظور على النحو التالي:

(أ) من منظور الأعمال: (١) دعم أهدافها الاستراتيجية؛ (٢) خلق ميزة تنافسية؛ (٣) حماية وتعزيز سمعتها ومصداقيتها؛ (٤) المساهمة في المرونة التنظيمية.

(ب) من منظور مالي: (١) تقليل التعرض للمشاكل القانونية والمالية؛ (٢) تقليل التكاليف المباشرة وغير المباشرة للاضطرابات.

(ج) من وجهة نظر الأطراف المعنية: (١) حماية الأرواح والممتلكات والبيئة؛ (٢) النظر في توقعات الأطراف المعنية؛ (٣) توفير الثقة في قدرة المنظمة على النجاح.

(د) من منظور العمليات الداخلية: (١) تحسين قدرتها على البقاء فعالة أثناء الاضطرابات؛ (٢) إثبات السيطرة الاستباقية على المخاطر بفعالية وكفاءة؛ (٣) معالجة نقاط الضعف التشغيلية.

استراتيجيات استمرارية الأعمال:

١- الاستجابة للحوادث المفاجئة والاتصالات والمخاطر الإدارية، ولذلك من المهم أيضا التخطيط للاستجابة لحادث ما، بما في ذلك أدوار ومسؤوليات الأفراد المعنيين.

٢- إعداد خطط الاسترداد والاختبار للتعافي والتكيف لكل الأنشطة والعمليات المحددة في تحليل أثر التوقفات على الأعمال.

(Business Impact Analysis)

تحديات الاستمرارية بالأعمال:

١- الثقافة ومحاولة تغييرها

٢- الموارد اللازمة

٣- الاعتمادية (الإجراءات والإدارات)

٤- الجدية في التعامل مع الاستمرارية

٥- الجدارات اللازمة للاستمرارية

وأخيرا ترتبط المواصفة القياسية نظام استمرارية الأعمال بالهدف الثامن العمل اللائق ونمو الاقتصاد ولما لها أهمية في ظل التحولات السريعة والمستمرة التي يشهدها العالم، أصبح الامتثال لمعايير إدارة استمرارية الأعمال أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى لها جميع القطاعات الخاصة والحكومية إلى تحقيقها لضمان الاستقرار والتنمية المستدامة. وللمساهمة في الحفاظ على استقرار الاقتصاد الوطني، بما في ذلك تقديم جميع الخدمات الحكومية والخاصة الأساسية في أثناء الظروف الصعبة، عن طريق إظهار قدرة الدولة على التحكم والتكيف مع المخاطر. وفي حماية أصولها ومواردها، وتعزيز قدرتها على استمرار تقديم خدماتها إلى العملاء، مما يحافظ على سمعتها في السوق، ويضمن امتثالها للقوانين واللوائح المحلية والدولية.

ولذلك تعد إدارة استمرارية الأعمال اليوم جزءا أساسيا من استراتيجيات الأعمال للشركات والمؤسسات في جميع أنحاء العالم، وتهدف إلى الحفاظ على الاستدامة والاستقرار في مواجهة التحديات والازمات المختلفة. وتظهر تقارير بنكية أن الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة، وتدريب الموظفين، يُعدان استثمارا حيويًا في تحقيق استمرارية الأعمال. وبالرغم من أن تحقيق الامتثال لمعايير إدارة استمرارية الأعمال يمكن أن يكون مكلفا نوعا ما، فإن تكلفة عدم الاستعداد أعلى كثيرا.



مراقبة الجودة في التحول الرقمي

لواء دكتور مهندس/ رضا السيد عبد العزيز حسن

المتسللين والهجمات الضارة وأشكال السرقة الأخرى. يستخدم اختبار الأمان لتقييم مستوى الأمان للتطبيق، ويهدف المختبرين إلى تحديد أي ثغرات أمنية. هذا مهم بشكل خاص للتطبيقات مثل تلك التي تستخدمها البنوك، لأنها تتعامل مع أموال العملاء وهي هدف رئيسي للسرقة. ويجب أن يستخدم فريق الاختبار اختباراً آمناً للكشف عن العيوب، ويعمل فريق التطوير على تنفيذ طبقات متعددة من الأمان للتطبيق.

إستراتيجيات لضمان التحول الرقمي الناجح:

• إعطاء الأولوية لمراقبة الجودة: من الضروري دمج مراقبة الجودة منذ بداية مشروع التحول الرقمي والنظر فيها في كل مرحلة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ ممارسات التطوير القائمة على الاختبار، والتي تسمح للفرق بتقييم وتحسين جودة تجربة العملاء أثناء عملية الإنتاج.

• وضع خطة تحول رقمي شاملة: لضمان النجاح في مشروع التحول الرقمي، من الضروري أن يكون هناك خطة شاملة تحدد الخطوات المطلوبة لتحقيق أهداف المشروع وأهدافه. يجب أن تتضمن هذه الخطة جدولاً زمنياً تفصيلياً وميزانية وموارد مطلوبة. من الضروري أيضاً تحديد أهداف وغايات المشروع بوضوح، ومواءمتها مع إستراتيجية العمل الشاملة وإبلاغها لجميع أصحاب المصلحة لضمان عمل الجميع لتحقيق نفس الرؤية. لقياس نجاح التحول، من الضروري تحديد أهداف إستراتيجية ومحددة وقابلة للقياس وقابلة للتنفيذ وذات صلة ومحددة زمنياً وتتبعها باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية المستهدفة (KPIs) من خلال التركيز على الكفاءة والفعالية.

• الاستثمار في التكنولوجيا والأدوات: لتحسين عملية مراقبة الجودة، من الأهمية بمكان الاستثمار في التكنولوجيا والأدوات التي يمكنها من التشغيل الأتوماتيكي وتبسيطها. يمكن أن يشمل ذلك أدوات اختبار التشغيل الأتوماتيكي وأدوات اختبار الأداء وأدوات اختبار الأمان. يمكن للفرق تحسين قدرات الاختبار الخاصة بهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساعد دمج حلول الاختبار الذكية الفرق على تحسين جهود الاختبار الخاصة بهم. من الأهمية بمكان أيضاً مراقبة التقدم المحرز في مشروع التحول الرقمي وقياسه باستمرار، وذلك باستخدام البيانات التي تم جمعها لتحديد مجالات التحسين. سيساعد ذلك الفرق على ضمان بقاء المشروع على المسار الصحيح وتحديد أي مشكلات ومعالجتها بسرعة.

• تنفيذ أفضل الممارسات والمعايير: يعد اعتماد أفضل الممارسات والمعايير لتطوير البرامج واختبارها ومراقبة الجودة أمراً ضرورياً لضمان جودة البرنامج وجاهزيته للإصدار. يمكن أن تساعد هذه الممارسات والمعايير الفرق على تحسين التعاون وزيادة الكفاءة والتأكد من أن البرنامج يلبي معايير ومتطلبات الصناعة.

• التواصل والتعاون: الاتصال الفعال والتعاون بين الفرق والإدارات أمر بالغ الأهمية لنجاح مشروع التحول الرقمي. وهذا يساعد على ضمان أن جميع أصحاب المصلحة يعملون لتحقيق نفس الهدف وأن أي قضايا يتم تحديدها ومعالجتها بسرعة. يمكن أن يساعد تنفيذ حوكمة صنع القرار، مثل تتبع التقدم، وتصعيد القرارات وخفض التصعيد حسب الضرورة، يمكن أن يساعد تعزيز التواصل متعدد الاتجاهات في جميع أنحاء المنظمة والاستماع بفاعلية إلى الملاحظات الفرق على تحديد المقاومة ووجهات النظر المختلفة ومعالجتها. من خلال القدرة على التكيف والاستعداد لتعديل التكتيكات حسب الضرورة، يمكن للفرق تسهيل التغيير وضمان نجاح مشروع التحول الرقمي.

الخلاصة: يعد إجراء التحول الرقمي عملية مهمة تؤدي إلى تغييرات كبيرة في طريقة العمل. للتغلب بنجاح على التحديات التي تنشأ أثناء التنفيذ، فإن التحكم والمراقبة المناسبين ضروريان للحفاظ على وتيرة التحول ونجاحه. باتباع الاستراتيجيات المذكورة أعلاه، ويمكن للقيادة العليا المساعدة في ضمان نجاح عملية التحول، وأن يكون البرنامج عالي الجودة ويلبي احتياجات العملاء.

التحول الرقمي هو عملية منهجية تركز على العملاء من خلال التركيز على التكنولوجيا لجميع جوانب الأعمال، مستفيدة من التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية والتشغيل الأتوماتيكي لتحسين استخدام البيانات وتحسين عملية صنع القرار وتعزيز تجارب العملاء.

تبدأ العديد من المؤسسات في التحول الرقمي لمواجهة تحد معين في السوق، إلا أنه ليس حلاً لهذا التحدي فقط بل هو أداء مستمر لبنية ديناميكية تهدف إلى إنشاء أساس تقني وتشغيلي لاستجابة مرنة لاحتياجات العملاء المتغيرة وظروف السوق والأحداث العالمية. تجدر الإشارة أيضاً إلى أن التحول الرقمي يمتد إلى ما وراء الأعمال ويؤثر بشكل كبير على حياة الأشخاص اليومية. إنه يعد بفرص جديدة، ومزيد من الراحة، وزيادة المرونة في التغطية. نتيجة لذلك، أثر التحول الرقمي بشكل كبير على طريقة معيشتنا وعملنا اليوم، مما يجعله جانباً أساسياً من العصر الرقمي.

لماذا تحتاج إلى وضع استراتيجيات للاختبار قبل البدء في التحول الرقمي؟

• زيادة الإنتاجية: يمكن للاختبار تبسيط جهود الفريق وتحسين الإنتاجية من خلال تقديم ملاحظات دقيقة وموجزة حول تقدم المشروع. من خلال وجود عملية اختبار محددة جيداً، يعرف كل فرد فيها أدواره ومسؤولياته، والتي يمكن أن تساعد في ضمان إجراء الاختبار باستمرار وكفاءة. يمكن أن يؤدي التشغيل الأتوماتيكي أكبر قدر ممكن من الاختبارات إلى توفير الوقت والموارد، مما يسمح للفريق بالتركيز على المهام الأساسية الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، يتيح الاختبار المنتظم والتكامل المستمر للفريق اكتشاف المشكلات وحلها بسرعة قبل أن تصبح مشكلات أكثر أهمية. يساعد هذا في منع التأخير ويضمن بقاء المشروع على المسار الصحيح. يساعد الاختبار المنتظم أيضاً على ضمان أن المنتج النهائي يلبي متطلبات وتوقعات العميل.

• يعزز رضا العملاء: الهدف الأساسي لأي مؤسسة هو تزويد عملائها بأفضل الميزات والتجارب. ضمان رضا العملاء هو مفتاح نجاح وشعبية التطبيق. من خلال اختبار البرامج، يمكن بناء الثقة والرضا عن طريق تقديم تطبيق خال من العيوب عن طريق اختبار التطبيق وفقاً لمتطلبات العميل والكشف عن أي عيوب محتملة. يتجلى ذلك في صناعات مثل التجارة الإلكترونية، حيث يؤثر رضا العملاء بشكل مباشر على القيمة السوقية والأرباح.

• يمنع التأخير ويوفر التكاليف: يعد وضع استراتيجيات للاختبار قبل بدء التحول الرقمي أمراً ضرورياً لأنه يسمح للمؤسسات بتحديد المشكلات المحتملة ومعالجتها في وقت مبكر من العملية. يمكن أن يساعد هذا في منع التأخير والتكاليف غير المتوقعة لاحقاً. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساعد الاختبار المؤسسات على فهم كيفية تفاعل عملائها وموظفيها مع الأنظمة والأدوات الرقمية الجديدة وإجراء أي تعديلات ضرورية لضمان التنفيذ السلس والناجح.

• جعل الجميع عرضة للمساءلة: يجب أن يعزز الاختبار مساهمة الفريق من خلال توفير طريقة واضحة وقابلة للقياس لتتبع التقدم وجودة المشروع. من خلال وجود عملية اختبار محددة جيداً، يعرف كل فرد في الفريق أدواره ومسؤولياته، والتي يمكن أن تساعد في ضمان إجراء الاختبار باستمرار وكفاءة. يسمح الاختبار أيضاً بتحديد وتتبع أهداف دقيقة وقابلة للقياس. يساعد هذا في ضمان أن المشروع يسير على الطريق الصحيح وأن المنتج النهائي يلبي متطلبات وتوقعات العميل.

• وقت كاف وأسرع لملاحظات المطورين: يجب أن يوفر الاختبار وقتاً كاف وسريع لتعليقات المطورين من خلال تحديد الأخطاء والمشكلات في الكود في وقت مبكر من عملية التطوير قبل نشر الكود في الإنتاج. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ الاختبارات الآلية التي يتم تشغيلها، ويمكن للمطورين تلقي ملاحظات حول تغييرات التعليمات البرمجية الخاصة بهم في الوقت الفعلي، مما يسمح لهم بإصلاح أي أخطاء أو مشكلات بسرعة قبل أن تصبح أكثر تعقيداً وتستغرق وقتاً طويلاً لحلها.

• يعزز الأمان: الأمان هو الشغل الشاغل في المجال الرقمي، حيث يعطي العملاء الأولوية لأمن أنظمتهم، وتستثمر الشركات بكثافة في حمايتهم من



التدريب والتطوير جزء ٢

د. محمد لاشين

المدير التنفيذي لشركة ISC Egypt

عضو لجان الأيزو الفنية (ISO/TC 262- ISO/TC 183 - ISO/TC 176)

خطط التدريب:

• يستوعب المتدربون العلاقة بين ما يجب أن يتعلموه والأهداف الاستراتيجية للمنظمة (على سبيل المثال، التحسين المستمر، والتركيز على العملاء، وجودة المنتج والخدمة، والإنتاجية، والربح، وتدريب الموظفين وتطويرهم).

• إعداد العمال للتعامل مع التوقعات المتغيرة من خلال التدريب.
• ترسيخ اكتساب المهارات التدريبية كمجموعة مهارات مطلوبة لجميع قادة الإدارة والفرق.
• تصميم التدريب الفعال وتقديمه.
• الاعتراف المستمر والمتكرر أثناء العمل للعمل المنجز بشكل جيد.
• التدريب لتعزيز استخدام العامل لمهارات ما بعد التدريب.
• التعامل مع التدريب كاستثمار في المستقبل.
• تطبيق تحليل الفوائد إلى التكلفة لتبرير التدريب وقياس نتائج التدريب. إذا لم يكن هناك عائد متوقع على الاستثمار في التدريب (ROTI)، فلا ينبغي إجراء التدريب.

• تدريب الممارسين الذين يسعون جاهدين لدراسة وتقييم ومعالجة احتياجات العمليات الرئيسية للمنظمة بشكل مناسب.
• قياس فعالية التدريب من حيث النتائج المحسنة للمنظمة المتأثرة بالتدريب (على سبيل المثال، من خلال التعاون / الشراكة بين المتخصصين في التدريب ووحدات عمل العمليات لتحقيق نتيجة قابلة للقياس المتبادل).
• التعامل مع التدريب على أنه مهم في بناء واستدامة قوة عاملة مدربة بشكل رائع. (استراتيجية تسويقية مهمة يمكن استخدامها لتمييز المؤسسة عن منافسيها).

• إدراك قيمة التدريب ووضعه على رأس قائمة أولويات تخصيص الموارد. وعلى المستوى التشغيلي اليومي، قد يكون التعليم مفيداً لإدخال مفاهيم أو مبادئ جديدة (على سبيل المثال، مفهوم تقليل وقت الدورة وتأثيره على الجودة، أو مبادئ إدارة العمليات).

قد يكون هناك ما يبرر التدريب لبناء مهارات جديدة، أو لتحديث مهارات التلاشي، أو لتأهيل الأفراد إلى مستوى محدد. ويجب أن يظل من الممكن تتبع هذا التعليم والتدريب على المستوى التشغيلي إلى الخطط والأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

يجب تقييم برنامج التدريب المقترح من خلال تحليل الفائدة والتكلفة. يجب دعم الميزانية الناتجة من قبل الإدارة العليا لأنها تحدد المفاضلات بين التكلفة والفوائد التي تتحقق من خلال القيام بالتدريب.

اعتماداً على التفاصيل المطلوبة، يمكن أن تشمل تكاليف التدريب رواتب المتدربين، ووقت الإنتاج الضائع أثناء التدريب، والمرافق، ومواد التدريب والمعدات، وتكاليف المدرب أو الاستشاري.

مع التركيز على النتائج المتوقعة من التدريب، يمكن أن تشمل الفوائد تحسين رضا العملاء، وتحسين جودة المنتج أو الخدمة، وتقليل الخردة، وتقليل إعادة العمل، وتقليل العوائد، وتحسين الإنتاجية، وزيادة الاحتفاظ بالموظفين وتحسين معنويات الموظفين، وقوة عاملة أكثر مرونة.

التعليم والتدريب هي عمليات لدعم الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. ومن الأمثلة على ذلك بناء كفاءة أساسية جديدة أو محدثة لمعالجة الوضع التنافسي المهدد، أو إدخال تغيير تكنولوجي حديث، أو زيادة رضا العملاء عن طريق تقليل وقت الاستجابة للطلب.

المنظمات التي تستخدم نهجاً منهجياً لترجمة الخطط الاستراتيجية وأهداف التدريب المرتبطة بها إلى أدنى مستويات المنظمة، مثل تلك التي تستخدم تخطيط هوشين، سيكون لديها أفضل فرص النجاح.

هذه العملية قيمة لأنها تساعد الجميع في المنظمة على فهم أفضل لكيفية دعم التدريب للأهداف والغايات.

إلى لقاء في الجزء الثالث إن شاء الله

التوافق مع التخطيط الاستراتيجي واحتياجات العمل:
يعد التدريب، بالنسبة لمعظم المنظمات، بنداً مهماً في الميزانية. أثناء فترات الركود في الأعمال التجارية، غالباً ما يكون المكان الأول الذي يتم فيه طلب خفض التكلفة. لذلك، من الضروري النظر إلى التدريب على أنه استثمار استراتيجي مبرر من حيث التكلفة. إن تكلفة عدم التدريب هي التي يجب معالجتها عند التفكير في الاستثمار في التدريب. يكون التدريب أكثر فائدة للمنظمة عندما يتم دعم دور البرنامج التدريبي في تحقيق أهداف وغايات الخطة الاستراتيجية للمنظمة من قبل الإدارة العليا (على سبيل المثال، تتضمن الخطط الاستراتيجية خططا وميزانية للتدريب).

يقترح جوران وجرينا (Juran & Gryna) النظر في القضايا الست التالية عند التخطيط للتدريب:

١. مشاكل الجودة والتحديات التي تواجهها المنظمة
٢. المعرفة والمهارات اللازمة لحل هذه المشاكل ومواجهة هذه التحديات
٣. المعرفة والمهارات التي يمتلكها أصحاب العمل بالفعل
٤. مرافق وعمليات التدريب الموجودة بالفعل
٥. المناخ السائد للتدريب في المنظمة، بناءً على سجل البرامج السابقة
٦. ما يجب القيام به بشكل مختلف لتحقيق الجودة المطلوبة

يجب أن يؤدي دعم الإدارة العليا والتزامها الشخصي بجهود التدريب إلى:

• دمج التدريب في تخطيط الأعمال كعملية محفزة للجودة.
• الإدارة هي قوة لتعزيز الاستخدام اليومي لمبادئ الجودة في جميع أنحاء المنظمة.

• يستوعب المتدربون العلاقة بين ما يجب أن يتعلموه والأهداف الاستراتيجية للمنظمة (على سبيل المثال، التحسين المستمر، والتركيز على العملاء، وجودة المنتج والخدمة، والإنتاجية، والربح، وتدريب الموظفين وتطويرهم).

• إعداد العمال للتعامل مع التوقعات المتغيرة من خلال التدريب.
• ترسيخ اكتساب المهارات التدريبية كمجموعة مهارات مطلوبة لجميع قادة الإدارة والفرق.

• تصميم التدريب الفعال وتقديمه.

• الاعتراف المستمر والمتكرر أثناء العمل للعمل المنجز بشكل جيد.

• التدريب لتعزيز استخدام العامل لمهارات ما بعد التدريب.

• التعامل مع التدريب كاستثمار في المستقبل.

• تطبيق تحليل الفوائد إلى التكلفة لتبرير التدريب وقياس نتائج التدريب.

• إذا لم يكن هناك عائد متوقع على الاستثمار في التدريب (ROTI)، فلا ينبغي إجراء التدريب.

• تدريب الممارسين الذين يسعون جاهدين لدراسة وتقييم ومعالجة احتياجات العمليات الرئيسية للمنظمة بشكل مناسب.

• قياس فعالية التدريب من حيث النتائج المحسنة للمنظمة المتأثرة بالتدريب (على سبيل المثال، من خلال التعاون / الشراكة بين المتخصصين في التدريب ووحدات عمل العمليات لتحقيق نتيجة قابلة للقياس المتبادل).

• التعامل مع التدريب على أنه مهم في بناء واستدامة قوة عاملة مدربة بشكل رائع. (استراتيجية تسويقية مهمة يمكن استخدامها لتمييز المؤسسة عن منافسيها).

• إدراك قيمة التدريب ووضعه على رأس قائمة أولويات تخصيص الموارد.

• دمج التدريب في تخطيط الأعمال كعملية محفزة للجودة.

• الإدارة هي قوة لتعزيز الاستخدام اليومي لمبادئ الجودة في جميع أنحاء المنظمة.



ثانياً: الحوكمة المؤسسية في الموصافة الدولية
جاء في موصافة المسؤولية المجتمعية (ISO26000-2010) فيما يتعلق بالحوكمة المؤسسية ما يلي:

• الحوكمة المؤسسية هي العامل الأساسي في قدرة المنشأة على تحمل المسؤولية عن تأثير قراراتها وأنشطتها وتكامل المسؤولية المجتمعية في جميع أنحاء المنشأة وعلاقاتها.

• الحوكمة المؤسسية في إطار المسؤولية المجتمعية لديها سمة خاصة كونها على حد سواء موضوع جوهري للمنشآت التي ينبغي أن تعمل على أنها وسيلة لزيادة قدرة المنشأة على التصرف بطريقة مسؤولة مجتمعياً فيما يتعلق بالمواضيع الجوهرية الأخرى.

• هذه السمة الخاصة تنبع من حقيقة أن المنشأة تهدف إلى أن تكون مسؤولة مجتمعياً أي أن يكون لديها نظام حوكمة مؤسسية قادر على اتخاذ القرارات مصمم لممارسة مبادئ المسؤولية المجتمعية.

• أن تقوم الحوكمة الفعالة على دمج مبادئ المسؤولية المجتمعية في صنع القرار وتنفيذه وهي القابلة للمساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي واحترام مصالح الأطراف المعنية واحترام سيادة القانون واحترام معايير السلوك الدولية واحترام سلوك الإنسان.

وترتبط الموصافة أنه، تحقيقاً للحوكمة المؤسسية، يمكن للمؤسسة:

- تطوير الاستراتيجيات والأهداف التي تعكس وتوضح التزامها بالمسؤولية المجتمعية؛

- إظهار التزام القيادة والمساءلة؛

- توفير وتعزيز البيئة والثقافة التي سيتم من خلالها ممارسة مبادئ المسؤولية المجتمعية؛

- إنشاء نظام من الحوافز الاقتصادية وغير الاقتصادية مرتبط بالأداء في المسؤولية المجتمعية ؛

- استخدام الموارد المالية والطبيعية والبشرية بكفاءة؛

- تعزيز العدالة في تمثيل الفئات الأقل تمثيلاً (بما في ذلك النساء) في المناصب العليا في المنشأة؛

- تحقيق التوازن بين احتياجات المنشأة والأطراف المعنية بما في ذلك الاحتياجات الفورية واحتياجات الأجيال المقبلة؛

- إنشاء عمليات اتصال ذات اتجاهين مع الأطراف المعنية والتي تأخذ بعين الاعتبار مصالح الأطراف المعنية، تساعد في تحديد مجالات الاتفاق والاختلاف، وفي التفاوض لحل النزاعات المحتملة؛

- تشجيع المشاركة الفعالة لكافة مستويات العاملين في اتخاذ القرارات بشأن أنشطة المسؤولية المجتمعية للمنشأة ؛

- التوازن في مستوى السلطة والمسؤولية وقدرة الأشخاص الذين يتخذون القرارات نيابة عن المنشأة؛

- متابعة تنفيذ القرارات للتأكد من إتباعها وذلك لتحديد قابلية المسائلة عن نتائج أنشطة وقرارات المنشأة سواء كانت ايجابية أو سلبية.

- مراجعة وتقييم عمليات الحوكمة للمنشأة بصفة دورية.

- ضبط العمليات وفقاً لنتائج عمليات المراجعة وتواصل التغيرات خلال المنشأة.

الخلاصة، أنه يجب أن يتأكد مجلس الإدارة من أن سياسات الحوكمة يتم تطبيقها بشكل فعال في جميع أنحاء المنظمة وأنها تحقق توقعات الأطراف المعنية أصحاب المصلحة.

وبالله التوفيق،،

إن السعي وراء الهدف هو محور جميع المنظمات ، وبالتالي فهو ذو أهمية قصوى لإدارة المنظمات. وقد اتفق عمام الإدارة على أن الحوكمة المؤسسية للمنظمات تضع الأساس لتحقيق الغرض من المنظمة بطريقة أخلاقية وفعالة ومسؤولة بما يتماشى مع توقعات أصحاب المصلحة. فالنتائج التنظيمية للحوكمة المؤسسية هي: الأداء الفعال والإدارة المسؤولة والتصرف الأخلاقي. وقد ذكرت الحوكمة المؤسسية في أكثر من موصافة دولية نذكر منها على سبيل المثال:

أولاً: الحوكمة المؤسسية في الموصافة الدولية أيزو 37000-2021

تنشئ الحوكمة المؤسسية وتحافظ على مؤسسة ذات غرض واضح تقدم قيمة طويلة الأجل تتفق مع توقعات أصحاب المصلحة المعنيين. ويعتمد تطبيق الحوكمة المؤسسية على القيادة والقيم وإطار عمل من الآليات والعمليات والهياكل المناسبة للسياق الداخلي والخارجي للمؤسسة. فيما يلي أمثلة على القيمة التي تولدها الحوكمة المؤسسية:

- تحسين توليد القيمة لأصحاب المصلحة على المدى الطويل حيث تعزز الحوكمة المؤسسية الإشراف الفعال على المنظمة وبالتالي تساعد على ضمان التوافق بين الغرض التنظيمي والاستراتيجية والأنشطة وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDGs) [15]. هذا يحسن توليد القيمة لأصحاب المصلحة على المدى الطويل.

- الإشراف الفعال على الموارد ذلك لأن المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة ، والإبلاغ المحمي عن المخالفات ، والوساطة ، وحدود السلطة التنفيذية المناسبة ، والمصطلحات المتسقة ، واتخاذ القرارات الشفافة والمساءلة، كلها تساهم في تحسين ثقة أصحاب المصلحة في أن المنظمة تشرف على الموارد بطريقة مسؤولة

- تحسين المرونة والأداء التنظيمي لأن المنظمة يمكنها أن تظل مرنة عندما تتأثر سلباً بسياقها المتغير واغتنام الفرص القيمة نتيجة لهذه التغيرات من خلال ممارسات الحوكمة المؤسسية. وتشمل هذه الممارسات تكيف الاستراتيجية، والقيادة الأخلاقية، والتخطيط الفعال للمتاعب الوظيفي، والتفويض الواضح للسلطة والمسؤوليات، والإشراف على إدارة المخاطر والرقابة الداخلية.

- تحسين فعالية صنع القرار فمع تزايد معدل التغيير والتعقيد الذي تعمل فيه المنظمات، تعزز الحوكمة المؤسسية النظرة الشاملة للمنظمة ، والغرض منها ، والسياسات التي تعمل فيها، مما يؤدي إلى تحسين عملية صنع القرار. إن وضوح المساءلة والمسؤوليات والسلطة المفوضة هي ممارسات حوكمة جيدة تزيد من سرعة اتخاذ القرارات التنظيمية والعمل والنتائج.

- تحسين تكوين الموظفين والاحتفاظ بهم لأنه ثبت بالضرورة أنه يمكن استقطاب الأفراد الذين تحفزهم ليس فقط المصالح المالية، ولكن أيضاً الغرض التنظيمي والقيم التنظيمية غير الملموسة مثل الإنصاف والشفافية، ينجذبون إلى المنظمات التي تظهر ممارسات الحوكمة المؤسسية ، مثل القيادة الفعالة والسلوك الأخلاقي.

- زيادة ثقة المستثمرين والدانين فالقيادة الفعالة والرقابة ، واتخاذ القرارات الشاملة ، والشفافية والعلاقات الفعالة مع أصحاب المصلحة ، واعتبارات الاستدامة ، واليقين في إدارة الامتثال ، كلها تساهم في زيادة الثقة في المنظمة. وهذا بدوره يمكن أن يحسن الوصول إلى رأس المال ويقلل من تكلفة رأس المال.

- زيادة قيمة الأصول غير الملموسة لأن الحرص على الشفافية مع أصحاب المصلحة والسلوك التنظيمي المسؤول يساهمان في رفع قيمة الأصول غير الملموسة للمؤسسة مثل السمعة والصورة العامة والثقة العامة وحسن النية.

أخيراً ، تشمل الحوكمة المؤسسية الإجراءات التي يتخذها مجلس الإدارة (مثل وضع سياسات الحوكمة) لتوجيه منظماتهم لتزويد أصحاب المصلحة بتقارير شفافة وواضحة وموجزة وإمكانية الوصول إلى المعلومات.

وهو ما يسمح للمنظمين والمجتمع ، من خلال ممثليهم المعيّنين حسب الأصول ، بتقييم التأثيرات البيئية والاجتماعية والاقتصادية الطبيعية الإيجابية والسلبية للمنظمة.



الذكاء الاصطناعي (AI) وإدارة الجودة الشاملة (TQM)

د.م. هدى فتحي
رئيس أكاديمية الجودة للحياة

المنتجات أو العمليات، مما يسمح باتخاذ تدابير استباقية لتحسين الجودة. الرؤية الحاسوبية (Computer Vision): هذه التقنية تسمح بفحص المنتجات تلقائياً للبحث عن العيوب أثناء الإنتاج. تعمل هذه التقنية على

تسريع عمليات الفحص وتوفير مستوى أعلى من الدقة مقارنة بالفحص البشري، مما يقلل من نسبة العيوب.

معالجة اللغة الطبيعية (NLP):

تتيح هذه التقنية تحليل ملاحظات العملاء والتفاعل معها بشكل أفضل. باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل الشكاوى والاقتراحات، يمكن للشركات تحسين جودة منتجاتها وخدماتها بناءً على البيانات المستخلصة. الروبوتات (Robotics): الروبوتات المدمجة بتقنيات الذكاء الاصطناعي تلعب دوراً رئيسياً في الأتمتة داخل خطوط الإنتاج. فهي تقوم بمهام مثل الفحص والجمع التلقائي للبيانات، مما يحسن من سرعة وكفاءة العمليات.

فوائد التعاون بين إدارة الجودة الشاملة والذكاء الاصطناعي:

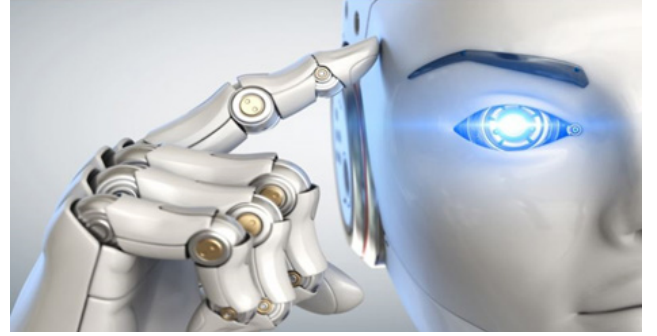
- تقليل الأخطاء البشرية: يعمل الذكاء الاصطناعي على تحسين دقة عمليات الفحص والتصنيع، مما يقلل من الأخطاء المرتبطة بالعوامل البشرية.
- تحسين رضا العملاء: يساعد التحليل الفوري والشامل لملاحظات العملاء في تحسين المنتجات بشكل يلبي توقعاتهم ويعزز رضاهم.
- تحسين الكفاءة التشغيلية: باستخدام الذكاء الاصطناعي، يمكن للشركات تحسين جودة الإنتاج وخفض التكاليف، مما يزيد من الكفاءة العامة.

التحديات المحتملة:

- على الرغم من الفوائد الكبيرة للتعاون بين إدارة الجودة الشاملة والذكاء الاصطناعي، فإن هناك تحديات يجب التغلب عليها، مثل:
- التكاليف المرتبطة بتطبيق التقنيات الحديثة.
- الاعتماد الكبير على التكنولوجيا مما قد يقلل من المهارات البشرية المطلوبة في بعض المجالات.
- الحاجة لتدريب مستمر للموظفين على كيفية استخدام وتحليل البيانات الناتجة عن الذكاء الاصطناعي.

الخلاصة:

التكامل بين إدارة الجودة الشاملة والذكاء الاصطناعي يفتح آفاقاً واسعة لتحسين الكفاءة والجودة، ولكنه يتطلب استثمارات في التكنولوجيا وتطوير مهارات الموظفين. مع تطور الذكاء الاصطناعي، من المتوقع أن تصبح إدارة الجودة أكثر شمولية ودقة، مما يسمح للشركات بتقديم منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء بشكل أفضل وتفوق منافسيها.



تتمتع تقنيات الذكاء الاصطناعي بأهمية كبيرة في مجال إدارة الجودة الشاملة. فعلى مدى السنوات القليلة الماضية شهدنا التطور الرهيب في توظيف هذه التقنيات لتحسين أداء وجودة العمليات في مختلف الصناعات والقطاعات، حيث يمكن للنظم الذكية تحليل البيانات التاريخية والمعايير القياسية، وتقديم توجيهات واقتراحات تساعد على اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحديد الأولويات وتنفيذ تحسينات فعالة.

التعاون بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) والذكاء الاصطناعي (AI):

يمكن تلخيص هذا التعاون من خلال مجموعة من التطبيقات والتقنيات التي تدمج الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات إدارة الجودة، مما يعزز من الكفاءة ويسهم في تحقيق الأهداف بشكل أسرع وأكثر دقة.



مجالات التعاون بين إدارة الجودة الشاملة والذكاء الاصطناعي:

التعلم الآلي (Machine Learning): من خلال تحليل البيانات الضخمة، يمكن للتعلم الآلي تحديد الأنماط وتحليل المشكلات المتعلقة بالجودة. على سبيل المثال، يمكن استخدامه للتنبؤ بالأعطال المستقبلية في



جودة نظم الإدارة وأهميتها في تطوير الشركات

د. ريهاف حسن فولا

استاذ محاضر لطلاب الماجستير المهني والدكتوراة المهنية في الأكاديمية البحرية



مقدمة

تعتمد الشركات والمنظمات اليوم على جودة نظم الإدارة كعنصر أساسي لتحقيق النجاح والتفوق في بيئة الأعمال التنافسية. تهدف نظم الإدارة إلى تنظيم العمليات وتحسين الأداء وضمان الالتزام بالمعايير الدولية، مما يؤدي إلى تعزيز القيم وزيادة الأرباح وخفض التكاليف، إلى جانب تحقيق الاستدامة وتطوير الأعمال. تتطرق هذه المقالة إلى أهمية نظم إدارة الجودة وتأثيرها على الأعمال، وتعرض أهم المواصفات القياسية ذات العلاقة، مثل مواصفات الأيزو (ISO)، مع التركيز على ضرورة رفع كفاءة واعتماد الكوادر البشرية لتعزيز الأداء التنظيمي.

١. أهمية نظم الإدارة في تطوير الشركات:

نظم الإدارة هي الإطار الذي تنظم من خلاله الشركات عملياتها وتحقق من خلاله أهدافها الاستراتيجية. تعمل هذه النظم على تحسين كفاءة العمليات وزيادة التناسق بين الأنشطة المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين الجودة وتقليل الفاقد والتكاليف. من أهم نظم الإدارة المرتبطة بجودة الأداء نجد:

- نظام إدارة الجودة (ISO 9001) : تعتبر المواصفة ISO 9001 الأكثر انتشاراً على مستوى العالم، وتوفر إطار عمل للشركات لتحسين كفاءة العمليات وضمان جودة المنتجات والخدمات. من خلال اتباع هذه المواصفة، يمكن للشركات ضمان تقديم منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وولائهم وبالتالي زيادة الأرباح.

- نظام إدارة استدامة الأعمال (ISO 22301) : يركز هذا النظام على استمرارية الأعمال، ويعزز قدرة الشركة على مواجهة الأزمات والمخاطر، مما يساهم في الحفاظ على استدامة العمليات وتقليل الآثار السلبية على الأداء المالي.

- نظام إدارة البيئة (ISO 14001) : يساهم في تحسين الأداء البيئي للشركات وتقليل النفايات والانبعاثات الضارة، مما يؤدي إلى خفض التكاليف والامتثال للمتطلبات القانونية.

٢. تأثير نظم الإدارة على القيم وزيادة الأرباح:

تساهم نظم الإدارة الفعالة في تعزيز القيم المؤسسية من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تتماشى مع متطلبات العملاء والمجتمع. هذا يؤدي إلى بناء سمعة قوية في السوق، مما يعزز ولاء العملاء وجذب المزيد منهم، وهو ما ينعكس إيجابياً على الإيرادات وزيادة الأرباح. علاوة على ذلك، تساهم نظم الإدارة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف عبر تحسين العمليات، تقليل الهدر، وزيادة فعالية استخدام الموارد. ومن الأمثلة على ذلك:

- خفض التكاليف: نظم الإدارة الفعالة تساعد الشركات على تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تحسين العمليات، واستخدام تقنيات أكثر كفاءة، والتقليل من الأخطاء والهدر.

- زيادة الأرباح: يمكن لنظم الإدارة تحسين جودة المنتجات والخدمات مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وزيادة المبيعات وبالتالي زيادة الأرباح.

٣. الاستدامة وتطوير الأعمال:

تمثل الاستدامة عنصراً مهماً في استراتيجيات الشركات الكبرى، حيث أن الاعتماد على نظم الإدارة المستدامة مثل ISO 14001 يساهم في تقليل التأثيرات البيئية وتحسين سمعة الشركة، مما يساعد على فتح أسواق جديدة وجذب استثمارات. علاوة على ذلك، تساهم نظم مثل ISO 22301 في تعزيز مرونة واستدامة الأعمال من خلال تحسين قدرة الشركات على التعامل مع الأزمات والمخاطر.

٤. الحفاظ على الأمن القومي:

تلعب نظم الإدارة دوراً هاماً في الحفاظ على الأمن القومي، حيث إن تطبيق معايير الجودة والاستدامة في القطاعات الحيوية يساهم في حماية الموارد الوطنية وضمان استمرار الخدمات الأساسية. على سبيل المثال، يعزز تطبيق نظام إدارة أمن المعلومات (ISO 27001) من قدرة الشركات على حماية بياناتها الحساسة، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بالهجمات السيبرانية، وهو ما يعتبر جزءاً من الأمن القومي في العصر الرقمي.

٥. أهمية رفع كفاءة واعتماد الكوادر:

لا يمكن تحقيق النجاح الكامل لنظم الإدارة دون الكوادر المؤهلة والمدربة. يضمن التدريب المستمر للعاملين على معايير ومواصفات الجودة، مثل ISO 9001 و ISO 14001 و ISO 45001، قدرة الشركات على الالتزام بالمعايير العالمية وتحقيق أداء عالٍ. لذلك، يعد اعتماد الكوادر من خلال التدريب والشهادات المهنية الدولية جزءاً لا يتجزأ من تطوير الشركات وضمان استدامة أدائها الخاتمة:

تمثل نظم الإدارة عنصراً أساسياً في تطوير الشركات وزيادة أرباحها وخفض التكاليف وتحقيق الاستدامة. ومن خلال تطبيق معايير الأيزو ذات الصلة ورفع كفاءة الكوادر البشرية، يمكن للشركات ليس فقط تحقيق النمو المالي، بل أيضاً الحفاظ على استمرارية الأعمال والمساهمة في الأمن القومي.



منظور الجودة في ممارسات إدارة الموارد البشرية

د. محمد عمرو صادق

رئيس تنفيذي للموارد البشرية في العديد من الشركات العالمية
محاضر جامعي في كليات إدارة الأعمال

أدوات تحسين الجودة في إدارة الموارد البشرية:

١. نموذج إدارة الجودة الشاملة (TQM): يعتمد على فلسفة التحسين المستمر في جميع ممارسات الموارد البشرية ويشجع على التعاون عبر الأقسام لتحقيق الجودة الشاملة.
٢. قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs: استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس مدى تحقيق الموارد البشرية للأهداف المرجوة وتحليل الأداء لمعرفة مدى تطابقه مع معايير الجودة.
٣. عمليات التدقيق الداخلي: يمكن أن تساعد عمليات التدقيق والمراجعة المنتظمة على تحديد الفجوات في السياسات والممارسات وتقديم توصيات للتحسين.

التحديات في دمج منظور الجودة في إدارة الموارد البشرية:

١. مقاومة التغيير: قد تواجه المؤسسات مقاومة من بعض الموظفين عند محاولة تطبيق معايير جديدة للجودة، خاصة إذا كانت تتطلب تغييراً في السلوك أو الثقافة المؤسسية.
٢. التكاليف المرتفعة: برامج التدريب والتطوير وتحسين بيئة العمل قد تتطلب استثمارات مالية كبيرة، مما يشكل تحدياً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
٣. صعوبة قياس الجودة: تحديد مقاييس دقيقة للجودة في ممارسات إدارة الموارد البشرية قد يكون أمراً معقداً ويحتاج إلى تطوير مؤشرات قياس فعالة.

الخلاصة:

ربما يكون التعليم والتطوير من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية عند تنفيذ مبادئ وعمليات إدارة الجودة لأن التغييرات السلوكية ستكون مطلوبة على كافة المستويات التنظيمية. وتختلف البرامج المحددة التي تدعم جهود إدارة الجودة في المنظمة، ولكنها يجب أن تتضمن الجوانب المفاهيمية والثقافية والفنية لإدارة الجودة. إن دمج منظور الجودة في ممارسات إدارة الموارد البشرية يمثل استراتيجية ضرورية لنجاح المؤسسات على المدى الطويل. فالجودة في الموارد البشرية ليست فقط عن تحسين العمليات والنتائج، بل هي أيضاً عن خلق بيئة عمل تجعل الموظفين يشعرون بالرضا والالتزام تجاه المؤسسة. من خلال تبني ممارسات قائمة على الجودة، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها بشكل كبير، والاحتفاظ بالموظفين الموهوبين، وزيادة قدرتها التنافسية في السوق.

المراجع:

١. أحمد، ف. (٢٠٢٠). إدارة الموارد البشرية: الأسس والمفاهيم. دار الفكر العربي.
٢. جونسون، س. (٢٠١٩). نظم إدارة الجودة في المؤسسات. مجلة الأعمال والجودة، ٤٥ (٣)، ٢٢١-٢٣٤.
٣. كولنز، م. (٢٠٢١). التوظيف القائم على الجودة وأثره على أداء المؤسسات. دورية إدارة الموارد البشرية، ١٠ (٢)، ١٥٠-١٦٧.
٤. علي، ح. (٢٠١٨). تأثير الجودة على تطوير الموارد البشرية. دار العلوم للنشر.
٥. بيرز، ج. (٢٠٢٢). إدارة الأداء والجودة الشاملة. مؤسسة النشر الأكاديمي.

تعتبر إدارة الموارد البشرية (HRM) أحد المكونات الأساسية التي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية. ومع تزايد الاهتمام بالجودة والتحسين المستمر في مختلف جوانب الأعمال، أصبح دمج منظور الجودة في ممارسات إدارة الموارد البشرية أمراً لا غنى عنه. يهدف هذا الدمج إلى إلقاء الضوء على إدارة جودة الموارد البشرية وسياساتها بما يتفق مع رؤية الشركة ورسالتها وأهدافها وتحدد العمليات التجارية للموارد البشرية. كما تصف الروابط والواجهات داخل وظيفة الموارد البشرية ومع الكيانات الداخلية والخارجية الأخرى.

مفهوم الجودة في إدارة الموارد البشرية:

الجودة في إدارة الموارد البشرية تعني تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية وتلبي توقعات الموظفين وتساهم في تحقيق أهداف المؤسسة. وتشمل الجودة الاهتمام بتوظيف الكفاءات، وتطوير الموظفين، وإدارة الأداء، وتحقيق رضا الموظفين، إضافة إلى تعزيز بيئة عمل إيجابية.

أهمية دمج منظور الجودة في إدارة الموارد البشرية:

١. تحقيق رضا الموظفين: يساعد التركيز على الجودة في إدارة الموارد البشرية على تحسين رضا الموظفين من خلال توفير بيئة عمل إيجابية، وزيادة مستويات الرضا عن الرواتب والمزايا، وضمان العدالة في سياسات الموارد البشرية.
٢. تحسين الأداء المؤسسي: يساهم تطبيق معايير الجودة في جذب المواهب المتميزة وتطويرها، مما يعزز من أداء المؤسسة بشكل عام. وتساعد الجودة في تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والكفاءة.
٣. الاحتفاظ بالمواهب: من خلال التركيز على جودة التوظيف والتدريب وتطوير المسار الوظيفي، يمكن للمؤسسات الاحتفاظ بالموظفين الموهوبين وتقليل معدلات الدوران الوظيفي.

ممارسات إدارة الموارد البشرية المرتكزة على الجودة:

١. التوظيف والاختيار: التركيز على استقطاب المواهب المتميزة يتطلب وجود عمليات توظيف واختيار قائمة على معايير واضحة ومحددة تتوافق مع رؤية المؤسسة وأهدافها.
٢. التدريب والتطوير: برامج التدريب المستمرة التي تركز على تطوير مهارات الموظفين تساهم في تحسين جودة الأداء وتعزيز فرص النمو داخل المؤسسة.
٣. إدارة الأداء: تقييم الأداء بشكل دوري وبناء على معايير موضوعية ومحددة يساعد في توجيه الموظفين نحو تحقيق أهداف محددة وواقعية، كما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف.
٤. التعويض والمكافآت: سياسات التعويض العادلة والمنافسة التي تعكس الأداء والكفاءة هي جزء أساسي من الجودة في إدارة الموارد البشرية، فهي تساهم في تعزيز الرضا وتحفيز الموظفين.
٥. بيئة العمل: خلق بيئة عمل تحفز على التعاون والابتكار والاحترام المتبادل بين الموظفين، وهو ما يعزز من الإنتاجية والرضا العام عن المؤسسة.

الإستدامة الغذائية تحقق جودة الحياة

أ. د. محمد عبد المنعم الوصيف
أستاذ علوم وتكنولوجيا الأغذية
كلية الزراعة - جامعة الأزهر



• البروتينات النباتية: يتحول العديد من مصنعي الأغذية الوظيفية إلى البروتينات النباتية، مثل البازلاء وفول الصويا...، لأنها أكثر استدامة وفعالية. تتطلب كميات أقل من المياه والأراضي والموارد مقارنة بالبروتينات الحيوانية.

• التغليف المستدام: استجابة للوعي المتزايد بأهمية الحد من المخلفات والاثّر البيئي، تعطي الشركات الآن الأولوية لمواد التعبئة والتغليف المستدامة. ويشمل ذلك اعتماد المواد البلاستيكية القابلة للتحلل والمواد المعاد تدويرها، والتي توفر المزيد من البدائل الصديقة للبيئة من خلال الدمج الفعال لخيارات التغليف المستدامة لتحقيق خطوات كبيرة نحو بناء مستقبل أكثر اخضراراً واستدامة لكوكبنا.

• الزراعة المتجددة: هذا نهج شمولي للزراعة يهدف إلى استعادة صحة التربة، وتعزيز التنوع البيولوجي، وعزل الكربون في التربة. يتعاون العديد من مصنعي الأغذية الوظيفية مع المزارعين الذين يتبعون ممارسات الزراعة المتجددة للحصول على مكونات مستدامة.

• الزراعة الدقيقة: تتضمن استخدام التكنولوجيا، مثل الطائرات بدون طيار، وأجهزة الاستشعار، والتعلم الآلي، والذكاء الاصطناعي لتحسين إنتاجية وجودة المحاصيل وتقليل الهدر وتقليل استخدام المبيدات والأسمدة.

إنعدام الأمن الغذائي المعتدل أو الشديد في عام 2021: أي أكثر بـ 350 مليوناً مقارنة بما كان عليه قبل تفشي جائحة كوفيد 19. ويواجه ما يقرب من 924 مليون شخص (11.7% من سكان العالم) إنعدام الأمن الغذائي على مستوى حاد، وقد زاد هذا العدد أيضاً. ومع وصول عدد سكان العالم المتوقع إلى 10 مليارات نسمة بحلول عام 2050، هناك ضرورة لزيادة إنتاج الغذاء بنسبة 60 إلى 70% لتلبية هذا الطلب الإضافي. ومن ناحية أخرى، فإن إنتاج الغذاء له تأثير خطير للغاية على البيئة. تشير التقديرات إلى أن حوالي ثلث إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة قد يكون سببها النظام الغذائي العالمي. وجاءت المساهمة الأكبر من أنشطة الزراعة وتغيير استخدام الأراضي (71%)، بينما جاءت النسبة المتبقية من أنشطة سلسلة التوريد: البيع بالتجزئة، والنقل، والإستهلاك، وإنتاج الوقود، وإدارة المخلفات، والعمليات الصناعية والتعبئة والتغليف.

يُعد تحقيق الأمن الغذائي العالمي بطريقة مستدامة أحد أكبر التحديات في الوقت الحاضر. ويشجع البحث ونشر القضايا المتعلقة بإنتاج واستهلاك الغذاء بطريقة مستدامة. من ناحية، الموضوع العلمي هو تطوير التقنيات والعمليات التي تسمح بإنتاج الغذاء بأقل قدر من الخسائر الغذائية وبأقل قدر من التأثير السلبي على البيئة. ومن ناحية أخرى، يبحث العلماء عن طرق لتعزيز المواقف الإيجابية لدى المستهلكين الأغذية، أي تشكيل النظام الغذائي بطريقة صديقة للبيئة والحد من خسائر الأغذية. تمثل إستدامة إنتاج الغذاء واستهلاكه تحدياً كبيراً يجب تسليط الضوء عليه.

لتعزيز الاستدامة في إنتاج الغذاء، يتبنى مصنعو الأغذية الوظيفية استراتيجيات وتقنيات مبتكرة. تهدف هذه التطورات إلى ضمان أن تكون ممارسات إنتاج الغذاء صديقة للبيئة وقادرة على تلبية الطلب المتزايد على الأغذية الوظيفية. بعض من أحدث الاتجاهات والاستراتيجيات المتبعة هي:

عند النظر إلى التسلسل الهرمي للقضايا العالمية، فإن إنتاج الغذاء واستهلاكه يعد من أهم الأمور لأسباب عديدة:

أولاً، إنها تشكل الأساس البيولوجي لوجود البشرية، وتحدد بقائها الجسدي. النظام الغذائي له تأثير كبير على صحة المجتمع، وبالتالي على عواقبه العديدة، مثل تكلفة الحفاظ على نظام الرعاية الصحية وتكلفة الضمان الاجتماعي، على سبيل المثال لا الحصر. إن أهمية الأمن الغذائي والتغذية الجيدة للبشر كبيرة جداً لدرجة أن غيابها يمكن أن يسهم في توترات اجتماعية وسياسية هائلة الحجم، مما يؤدي إلى ظواهر مثل الحروب والهجرات.

ثانياً، يشكل إنتاج الأغذية وتوزيعها قطاعات ضخمة تضم جهات فاعلة كثيرة ومتنوعة. ويتميز بعضها بدرجة عالية للغاية من تركيز رأس المال، وهو ما يمكن أن يؤدي إلى خطر احتكار القلة للأسواق على نطاق عالمي، مع كل ما يترتب على ذلك من عواقب سلبية من حيث إمكاناتها الاقتصادية الكبيرة التي قد تتجاوز إيراداتها السنوية الناتج المحلي الإجمالي السنوي للعديد من دول العالم.

ثالثاً، ضرورة النظر دائماً إلى الزراعة باعتبارها نظاماً اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً واسعاً ومعقداً، وتعديل السياسات وفقاً خصائصها الفريدة وخصائص المنطقة.

إن إنتاج واستهلاك الغذاء لهما تأثير قوي للغاية على درجة استدامة الاقتصاد، الحالي والمستقبلي. وتستلزم الاستدامة الغذائية إنتاج الغذاء بطريقة تحمي البيئة، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية، وتمكن المزارعين من إعالة أنفسهم، وتحسن الرفاهية العامة للمجتمعات المشاركة في إنتاج الغذاء، بما في ذلك البشر والحيوانات. ويعمل هذا المفهوم بمثابة قوة دافعة لحركة تهدف إلى مواجهة حقيقة مفادها أن نظامنا الغذائي العالمي يستهلك موارد أكثر بكثير مما يولده. وفقاً لتقرير منظمة الأغذية والزراعة (2022)، فإن حوالي 2.3 مليار شخص في العالم (29.3% من سكان العالم) يعانون من

النظام الغذائي المستدام



GUIDANCE
الوجهة للاستشارات والتدريب
GUIDANCE CONSULTING & TRAINING



الزراعة وأنظمة الغذاء اليوم: (1) التركيز على عدد قليل من المحاصيل الأساسية، مما يؤدي إلى وجبات غير متوازنة وسوء التغذية (2) الإنتاج الزراعي التقليدي، الذي يتبع نمولجا عالي المدخلات والإنتاج، مما يجعل الزراعة أكثر أهمية وحساسية للصدمات البيئية.

تتركز المحاصيل الغذائية الذكية المستقبلية على المجموعات التالية: (1) الحبوب، (2) الجذور والدرنات، (3) البقول، (4) الفواكه والخضروات، و (5) المكسرات والبذور والتوابل. وقد ذكر الدكتور باتريك كارون، رئيس فريق الخبراء الرفيع المستوى المعني بالأمن الغذائي والتغذية في الأمم المتحدة: «إن الغذاء الذكي المستقبلي للقضاء على الجوع سيكون حاسما من وجهة النظر السياسية والمؤسسية والتقنية لتحسين استراتيجيات الأمن الغذائي والتغذية». وأشارت لجنة الأمم المتحدة المعنية بالأمن الغذائي العالمي أن «الغذاء الذكي في المستقبل يعيد اكتشاف الكنوز المخفية للأنواع المهملة وغير المستغلة من أجل القضاء على الجوع في بعض المناطق في العالم». علاوة على ذلك، فإن زيادة انتشار أمراض نمط الحياة يعد من بين العناصر التي تدفع للطلب على البدائل الغذائية الذكية.

الاستوائية شبه القاحلة (2020) أن الذرة الرفيعة والبقوليات هي محاصيل كثيفة المغذيات وذكية مناخيا بشكل لا يصدق، مما يمنح المزارعين أصحاب الحيازات الصغيرة الفرصة لكسب عيش لانق. يشير الغذاء الذكي المستقبلي إلى الأنواع المهمة وغير المستغلة بشكل كاف والتي تكون غنية من الناحية التغذوية، وقادرة على الصمود في وجه المناخ، وقابلة للاستمرار اقتصاديا، ومتكيفة إقليميا. في مواجهة تغير المناخ وندرة المياه، من الأهمية بمكان تزويد قطاع الزراعة بأساليب قادرة على الصمود في وجه تغير المناخ والمحاصيل التي يمكنها تحمل بينات أكثر إجهادا من أجل الحفاظ على إنتاج الغذاء، وتلبية الطلب المتزايد، ومكافحة قضايا التغذية والصحة، وبناء مجتمع مستدام وسبل العيش المستدامة للمزارعين. وافقت الأمم المتحدة على أهداف التنمية المستدامة، المعروفة أيضا باسم الأهداف العالمية، في عام 2015 كنداء عالمي لضمان أنه بحلول عام 2030 سيتمتع الجميع بالسلام والرخاء، وأن التنمية يجب أن توازن بين الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. الهدف 2 من أهداف التنمية المستدامة: القضاء على الجوع يدعو إلى القضاء على الجوع وجميع أنواع سوء التغذية، بالإضافة إلى زيادة الإنتاج الزراعي ودخل منتجي الأغذية. هناك نوعان من المخاوف الرئيسية في

• الاقتصاد الدائري: يدرك مصنعو الأغذية الوظيفية بشكل متزايد أهمية نظام الاقتصاد الدائري، الذي يهدف إلى تقليل المخلفات وزيادة كفاءة الموارد إلى الحد الأقصى. يركز هذا النظام على تصميم المنتجات والعمليات التي يمكن إعادة استخدامها أو إصلاحها أو إعادة تدويرها. ومن خلال اعتماد مبادئ الاقتصاد الدائري، تعمل بعض الشركات المصنعة بنشاط على تقليل تأثيرها البيئي وتحسين إستدامة سلاسل التوريد الخاصة بها. ومن خلال هذه التدابير الاستباقية، يساهمون في خلق مستقبل أكثر إستدامة.

• الصحة المستدامة: لتعزيز الصحة الشخصية وصحة الكوكب، من المهم اتخاذ خيارات مستدامة. إحدى الطرق للقيام بذلك هي تناول الأغذية الوظيفية، التي تقدم فوائد صحية إضافية تتجاوز التغذية الأساسية. من خلال دمج المزيد من البروتينات النباتية في نظامنا الغذائي، يمكننا تقليل اعتمادنا على المنتجات الحيوانية، والتي يمكن أن يكون لها تأثير بيئي كبير. علاوة على ذلك، يعد إختيار مجموعة متنوعة من الفواكه والخضروات قرارا مستداما لأنها تتطلب عموما موارد أقل لزراعتها مقارنة بالمنتجات الحيوانية. علاوة على ذلك، فإن إختيار الأغذية قليلة المعالجة والتصنيع والتي تأتي في عبوات صديقة للبيئة يمكن أن يساهم أيضا في تقليل المخلفات وتعزيز الممارسات المستدامة. ومن خلال تنفيذ هذه التعديلات الطفيفة، يمكننا إعطاء الأولوية لصحتنا وإظهار إهتمامنا بالبيئة في نفس الوقت.

«صناعة الأغذية الذكية في جميع أنحاء العالم حتى عام 2027 - تلعب التطبيقات المتكاملة دورا رئيسيا في النظام البيئي للزراعة الذكية»، وهو عنوان رئيسي يثير للقراء تحليل النظام البيئي الغذائي ودور التقنيات الحديثة (مثل استخدام الذكاء الاصطناعي) في خفض التكاليف، وزيادة الإيرادات، وتحسين القيمة الإجمالية في جميع أنحاء النظام البيئي. وأفاد المعهد الدولي لبحوث المحاصيل في المناطق





المواصفة الدولية لإدارة جودة الرعاية الصحية (ISO 7101: 2023) Healthcare organization management - Management systems for quality in healthcare organizations - Requirements

الدكتور/ محمود جلال حسين
المدير التنفيذي لشركة FMtcc

أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) في شهر أكتوبر من العام الماضي (٢٠٢٣) أول مواصفة دولية لإدارة جودة الرعاية الصحية بإجماع دول. تحدد المواصفة المتطلبات اللازمة لاتباع نظام منهجي لأنظمة صحية مستدامة وعالية الجودة تهدف هذه المواصفة إلى مساعدة مؤسسات الرعاية الصحية من أي حجم أو بنية أو منطقة على:

- إنشاء ثقافة الجودة بدءاً من الإدارة العليا القوية.
- احتضان الرعاية التي تركز على المرضى وزويهم استناداً إلى الاحترام والرحمة والمساواة والكرامة.
- تحديد المخاطر ومعالجتها مما يضمن سلامة ورفاهية المرضى ومقدمي الخدمة.
- التحكم في تقديم الخدمة من خلال العمليات والمعلومات الموثوقة.
- مراقبة وتقييم الأداء السريري وغير السريري.
- تحسين العمليات والنتائج باستمرار وتعزيز ثقافة التحسين المستمر.

INTERNATIONAL
STANDARD

ISO
7101

First edition
2023-10



Healthcare organization
management — Management systems
for quality in healthcare organizations
— Requirements

وسلامتهم وكذلك مركزية المريض (Patient Centricity)، يمكن للمواصفة ISO 7101 تحسين رضا المرضى وزويهم بشكل كبير مما يؤدي إلى زيادة الثقة في مقدمي الرعاية الصحية والنظام ككل. صنع القرار القائم على البيانات: تعزز المواصفة ISO 7101 استخدام البيانات والأدلة لإعلام صانع القرار من خلال جمع وتحليل البيانات حول نتائج المرضى وأداء العمليات واستخدام الموارد، وبذلك يمكن لمنظمات الرعاية الصحية اتخاذ قرارات مستنيرة تؤدي إلى رعاية أفضل وعمليات أكثر كفاءة.

الاعتراف العالمي: كمواصفة دولية، توفر ISO 7101 معياراً عالمياً معترفاً به لجودة الرعاية الصحية، مما يسهل التعاون والشراكات الدولية ويفتح أفقاً جديداً للاستثمار.

في الختام يمكن الإيجاز أن تطبيق هذه المواصفة ISO 7101 في هياكل الرعاية الصحية في مصر سيكون له العديد من الفوائد والمزايا، بما في ذلك تعزيز سلامة المرضى والكفاءة التشغيلية وتطوير الموظفين ومقدمي الخدمة والامتثال التنظيمي والشراكات الدولية وتحسين فرص الاستثمار في القطاع الصحي.

من خلال تبني هذه المواصفة الدولية، يمكن لمقدمي الرعاية الصحية تقديم رعاية عالية الجودة وتحسين رضا المرضى وزويهم وضمان تقديم رعاية صحية مستدامة وفعالة والامتثال لمواصفات دولية معترف بها عالمياً.



عناصر نظام إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية

أهمية تطبيق ISO 7101 في مؤسسات الرعاية الصحية في مصر: تعزيز سلامة المرضى وجودة الرعاية: تؤكد المواصفة ISO 7101 على نهج يركز على المريض (Patient Centricity)، مما يضمن إعطاء الأولوية لاحتياجات المرضى وسلامتهم. من خلال تطبيق المواصفة، يمكن لمؤسسات الرعاية الصحية تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف منها بشكل منهجي، مما يؤدي إلى تحسين سلامة المرضى وجودة الرعاية. ويشمل ذلك الالتزام بأفضل الممارسات وتوحيد الإجراءات ومراقبة نتائج المرضى باستمرار لإجراء تحسينات تعتمد على البيانات. التوحيد والاتساق: أحد الفوائد الرئيسية لـ ISO 7101 هو إنشاء عمليات وإجراءات موحدة. وهذا يضمن الاتساق في تقديم خدمات الرعاية الصحية عبر الإدارات والمرافق المختلفة ويساعد التوحيد في تقليل التباين في الرعاية، مما يؤدي إلى نتائج أفضل وتعزيز الثقة لدى المرضى. التحسين المستمر: تتضمن ISO 7101 مبادئ التحسين المستمر، مما يشجع مؤسسات الرعاية الصحية على مراجعة وتحسين عملياتها بانتظام. من خلال تعزيز ثقافة التحسين المستمر، يمكن للمنظمات التكيف مع احتياجات الرعاية الصحية المتغيرة، وتنفيذ التقنيات الجديدة، ومعالجة التحديات الصحية الناشئة بشكل أكثر فعالية. الكفاءة التشغيلية: يمكن أن يؤدي تنفيذ ISO 7101 إلى تحسينات كبيرة في الكفاءة التشغيلية. من خلال تبسيط العمليات، والحد من النفايات، وتحسين استخدام الموارد، يمكن لمنظمات الرعاية الصحية تقديم خدمات أفضل بتكلفة أقل. وهذا مهم بشكل خاص في مصر، حيث يمكن أن تكون موارد الرعاية الصحية محدودة.

تدريب العاملين في الخدمة الطبية وتطوير أدائهم: تؤكد ISO 7101 على أهمية تدريب الموظفين وتطويرهم. حيث أن ضمان تدريب المهنيين (مقدمي الخدمة الطبية) في مجال الرعاية الصحية بشكل جيد وبكفاءة أمراً بالغ الأهمية لتقديم رعاية عالية الجودة. توفر المواصفة إطاراً للتدريب المنتظم وتقييم الأداء والتطوير المهني، مما يؤدي إلى أطقم طبية أكثر مهارة وتحفيزاً. الامتثال التنظيمي: يساعد الالتزام بالمواصفة ISO 7101 منظمات الرعاية الصحية على تلبية المتطلبات التنظيمية والتوافق مع أفضل الممارسات الدولية مما يعزز من مصداقية وسمعة المنظمة، والذي يساعد على جذب المرضى والموظفين والتمويل في مصر. رضا المرضى وبناء الثقة: من خلال التركيز على احتياجات المرضى



الجيل الرابع للجودة (QUALITY 4) وتحديات المستقبل والذكاء الاصطناعي

د. عزة عميرة

وكيل وزارة بوزارة الصناعة سابقا ، استشاري بهيئة المواصفات والجودة

معقدا ومكلفا.

٣-إدارة البيانات: التعامل مع حجم ضخم من البيانات يتطلب بنية تحتية متقدمة وقدرة على التحليل الدقيق لضمان استخراج المعلومات المفيدة.

٤-المهارات التقنية: يتطلب نجاح هذا الجيل وجود كوادر بشرية ماهرة ومدربة على التقنيات الحديثة، وهو ما قد يشكل تحديا للشركات التي تعاني من نقص في هذا المجال.

تأثيرالجيل الرابع للجودة على الشركات والمجتمعات:

يتيح الجيل الرابع للجودة للشركات تقديم منتجات وخدمات أكثر توافقا مع إحتياجات العملاء وأقل عرضة للأخطاء ، مما يعزز من رضا العملاء ويزيد من القدرة التنافسية على المستوى المجتمعي، يؤدي ذلك إلى تطوير المنتجات والخدمات وتحقيق إستفادة أكبر من الموارد .

وأخيرا:

يمثل الجيل الرابع للجودة نقلة نوعية في إدارة الجودة بفضل إعماده على التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي . ورغم التحديات يمكن للشركات التي تستثمر في هذا المجال تحقيق فوائد كبيرة، مما يجعل من الضروري توجيه المزيد من الجهود نحو الاستفادة من هذه التحولات لضمان مستقبل ناجح ومستدام

الجيل الرابع للجودة يمثل تطورا مهما في مجال إدارة الجودة، حيث يركز على دمج التقنيات الحديثة والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات وزيادة الانتاجية. هذا التحول يعزز مفهوم الجودة كعملية ديناميكية تعتمد على التحليل الفوري والاستجابة السريعة لتغيرات السوق واحتياجات العملاء.

مفهوم الجيل الرابع للجودة: يشمل الانتقال من مجرد التركيز على المعايير والاجراءات إلى منهجية تعتمد على البيانات والذكاء الاصطناعي، حيث يتم اتخاذ قرارات الجودة بناء على التحليلات المتقدمة للنماذج التنبؤية والادوات الرقمية، وبهذا تتحقق تحسينات مستمرة بالعمليات من خلال استخدام أدوات مثل تعلم الآلة والتحليل الفوري للبيانات .

التقنيات المستخدمة في الجيل الرابع للجودة:

١-الذكاء الاصطناعي: يتيح الكشف عن الأنماط والتوقعات بناء على كميات هائلة من البيانات، مايساعد في تحقيق تحسينات غير مسبوقة في الجودة.

٢-البيانات الضخمة: توفر رؤية عميقة حول الأداء الفعلي للعمليات، مما يمكن الشركات من استكشاف وتوقع المشاكل قبل حدوثها.

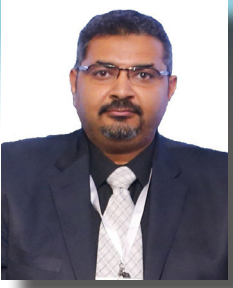
٣-إنترنت الأشياء (IOT): يستخدم لجميع البيانات من آلات وأجهزة مما يسمح بمراقبة العمليات لحظيا وتحديد أى مشاكل محتملة ومتوقعة.

٤-التعليم الآلى :يستخدم لتحسين دقة التنبؤات وتقديم توصيات فورية بناء على البيانات الفعلية .

تحديات المستقبل للجيل الرابع للجودة ، ومن أبرزها:

١-الأمن السيبرانى : مع تزايد استخدام التكنولوجيا والاتصالات عبر الانترنت، تصبح البيانات أكثر عرضة للاختراقات الأمنية، مما يشكل تحديا كبيرا لضمان سرية المعلومات وجودتها.

٢-التكامل بين الأنظمة: تتطلب الأنظمة الجديدة قدرة على التكامل مع الأنظمة القديمة الموجودة سابقا، وهذا قد يكون



تشريع أو قانون الغسل الأخضر الرقابة على المعلومات البيئية المفصح عنها

د. عبد الفتاح غريب
محاضر و إستشارى في مجال الجودة و البيئة



فى الوقت الحالى تسعى الكثير من المؤسسات والمنظمات إلى استخدام مصطلح المنتج الأخضر أو المنتج الصديق للبيئة وذلك للترويج أنها تعمل من أجل البيئة ومن أجل التعامل مع التغيرات المناخية وخفض الانبعاثات الكربونية. لذلك تسعى الشركات والمؤسسات للحصول على شهادات الإفصاح أو الإعلان البيئي لإثبات أن المنتجات التى تقوم بتصنيعها متوافقة مع البيئة وصديقة للبيئة. وقد تكون فى بعض الأحيان ذات أثر إيجابى على البيئة. يساعد هذا كله الشركات والمؤسسات فى إكتساب المزيد من العملاء الذين يبحثون عن المنتج الأخضر والصديق للبيئة من خلال معرفتهم بالمشاكل البيئية تحت مظلة مصطلح الإستهلاك الأخضر مما يؤكد أن لدى هؤلاء المستهلكين وعى بالإشكاليات البيئية التى نحن بصدها اليوم.

تقوم بعض الشركات والمؤسسات - فى خضم هذا - بالتدليس وإخفاء الحقائق عن منتجاتها وتعلن أنها متوافقة بيئياً بل وأنها ذات تأثير إيجابى فى زيادة خصوبة التربة أو أنها تقلل من انبعاثات ثانى أكسيد الكربون. ولعل أول من طرح هذا المصطلح هو العالم البيئي «جاي ويسترفيلد» فى عام 1986. يشير هذا المصطلح إلى ممارسة الغش للترويج للمنظمة باعتبارها صديقة للبيئة وبالتالي فإن الغسل الأخضر هو نشر أكاذيب أو معلومات خادعة تتعلق بالاستراتيجيات والأهداف والدوافع والإجراءات البيئية للمؤسسة، أى أن أي منظمة يبدو أنها تتبنى ممارسات بيئية ولكنها فى الواقع ليست كما افصحت عنه، بمعنى أكثر دقة، فإن الغسل الأخضر شكل من أشكال المعلومات المضللة غالباً ما يستخدم لإغراء المستهلك الذى يريد منتج أخضر أو صديق للبيئة.

لذا تسعى الكثير من الشركات بأن تكون منتجاتها مستدامة وقابلة للتحلل وذات أداء متوافق بيئياً. وهنا تأتى المعضلة وهى فشل هذه الشركات أحياناً فى الوفاء بالوعود التى تقدمها للمستهلكين، لذلك تلجأ بعضها للتدليس والغش وإخفاء الحقائق من خلال بعض العبارات مثل هذه العبوة «قابلة لإعادة التدوير» وليس من الواضح ما إذا كانت العبوة قابلة لإعادة التدوير أم لا فيكون المصنع خادعاً إذا تعذر إعادة تدوير أي جزء من العبوة أو محتوياتها بخلاف المكونات الثانوية. وقد لا يتم عادة فصل العبوات المدون عليها أنها قابلة لإعادة التدوير عن المخلفات الأخرى فى مقابل أو مكبات القمامة لذا فمن غير المرجح أن يتم استخدامها مرة أخرى لأي غرض من الأغراض وهذا الإدعاء يعتبر من العبارات الخادعة لأنه يؤكد فائدة بيئية وهى فى الحقيقة غير موجودة بشكل فعلى.

لذا ينبغي ظهور بعض التشريعات التى تحمى المستهلك من التضليل فى مجال التوافق البيئي والتسويق البيئي، وهذا سيطلب مشروع تشريع مقترح لمنع التضليل البيئي أو منع الغسل الأخضر حيث سينظم بشكل أكثر صرامة الإدعاءات البيئية وعلامات الاستدامة المفروضة على المنتجات المباعة. لذا فإن التشريع المقترح يجب أن ينظم العديد من العمليات والإجراءات والإعلانات الخاصة بالأداء البيئي للمنتجات وعناصر الإعلان عن كونه

متوافق مع البيئة من خلال الأجهزة المعنية بحماية المستهلك ووزارة البيئة والرقابة الصناعية و هيئة المواصفات والجودة المصرية وغيرها من الجهات الرقابية من خلال نص تشريعى مقترح قد يحتوى على التالى:

- إن وضع عبارة صديق للبيئة أو منتج أخضر أو منتجات من موارد طبيعية يتطلب وجود تسجيل مسبق بحيث يتم التفتيش بشكل دائم على تلك المؤسسات المنتجة للمنتج التى تدعى أنه منتج صديق للبيئة.
- ليس معنى حصول المنتج على العلامة الخضراء أو بمعنى أوضح وجود تصريح بأنه منتج صديق للبيئة هو عدم اتباع المؤسسة نفسها لأقل حد من الإدارة البيئية بمعنى أصح أنه لا مجال لمنتج يحمل علامة منتج أخضر أو صديق للبيئة والجهة التى تنتجه مخالفة للقوانين البيئية وتسبب التلوث وتساعد فى التغيرات المناخية.
- الحرص على استخدام العلامات والرموز المتفق عليها من الناحية البيئية وعدم الإدعاء بوجود منتج أخضر أو صديق للبيئة لمنتج معروف أنه ملوث للبيئة ومسبب للأمراض.

هذا البتشرع ليس فقط للتعامل بصرامة مع المخالفين ولكن لتشجيع المزيد من المؤسسات لاتباع الطرق السليمة للإفصاح البيئي وهذا ايضا يحمى التنافسية لديها حيث ستكون المؤسسات التى تنتج منتجات خضراء ميزة تنافسية بالإضافة لحماية مجهوداتها فى مجال حماية البيئة والاستدامة لأن الغسل الأخضر أو التدليس الأخضر لن يفيد البيئة بل على العكس سيعطى مساحة سوقية لمنتجات مضللة للمستهلك وضارة بالبيئة للدخول إلى الأسواق وتضيق مجهودات مؤسسات تفاعلت مع المشكلة وامتلئت للمواصفات والمعايير ووضعت حدوداً وخططاً للتعامل معها مما يساهم فى حل مشكلة التغيرات المناخية.

استراتيجية المحيط الأزرق

محمد هاني درويش

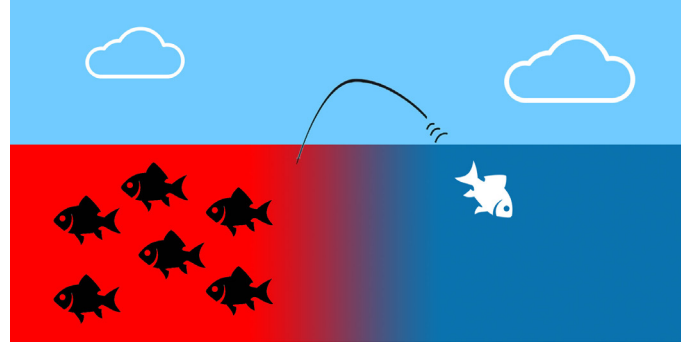
باحث دكتوراه - أخصائي تسويق بالهيئة المصرية العامة للمواصفات و الجودة



هل سبق لك أن سمعت عن التسويق من خلال إستراتيجية المحيط الأزرق؟ وماهي استراتيجية المحيط الأحمر؟

هذا ما سوف نعرفه في هذه المقالة التي أتمنى أن تضيف المزيد لكل المهتمين بمجال التسويق والأعمال.

استراتيجية المحيط الأزرق هي استراتيجية تسويقية ظهرت في عالم الأعمال عام 2005 حيث تركّز على خلق مساحة سوق جديدة وغير متنافسة، بدلاً من التنافس المباشر في الأسواق المليئة بالمنافسين والتي تُعرف بـ «المحيطات الحمراء». تم تطوير مفهوم المحيطات الزرقاء بواسطة الباحثين «ديليو. تشان كيم» و«رينيه موبورن» في كتابهما الشهير استراتيجية المحيط الأزرق، حيث أشاروا إلى أن الشركات يمكنها تحقيق نمو سريع ومستدام من خلال الابتكار وإنشاء طلب جديد بدلاً من القتال على الطلب الحالي.



ما هي المحيطات الزرقاء؟

المحيطات الزرقاء تمثل الفرص غير المكتشفة، والأسواق غير المأهولة، والتي تتيح للشركات إنشاء قيمة جديدة لعملائها بعيداً عن التنافس الشرس الموجود في الأسواق التقليدية. على عكس المحيطات الحمراء، حيث تتنافس الشركات بشكل مباشر، ويكون التركيز على اقتناص حصة السوق، تسعى الشركات في المحيطات الزرقاء إلى إيجاد حلول جديدة وابتكارية، مما يجعل المنافسة غير ذات أهمية.

خصائص استراتيجية المحيط الأزرق

١. الابتكار في القيمة: الهدف الأساسي من استراتيجية المحيط الأزرق هو إنشاء قيمة جديدة للمستهلكين بحيث يجذب المنتج أو الخدمة انتباههم، ويتميز عن المنتجات الموجودة. هذا يتطلب الجمع بين تكلفة منخفضة وقيمة عالية للعميل.

٢. التخلص من المنافسة: بدلاً من التركيز على منافسة الشركات الأخرى، تعمل الشركات في المحيطات الزرقاء على تغيير قواعد اللعبة، من خلال تقديم منتجات أو خدمات تتفرد بها وتجذب شريحة جديدة من العملاء.

٣. التركيز على التجديد والتطوير: الشركات التي تتبع هذه الاستراتيجية تسعى دوماً لتطوير نفسها وتقديم منتجات تلبي احتياجات جديدة أو توفر تجربة مميزة وفريدة، مما يجعلها قادرة على تحقيق نمو مستدام.

خطوات إنشاء محيط أزرق

١. تحليل السوق وتحديد الفرص: يجب على الشركات دراسة الأسواق وتحليلها، وتحديد القطاعات التي يمكن استهدافها والتي لم يتم تلبية احتياجاتها بعد.

٢. إعادة تقييم القيم: الهدف هنا هو معرفة القيم التي يمكن تقديمها للعملاء بشكل جديد. يمكن أن يكون من خلال تحسين جودة المنتج، أو تحسين التكلفة، أو تحسين تجربة المستخدم.

٣. التركيز على الابتكار: الابتكار هو جوهر تسويق

المحيطات الزرقاء فيجب على الشركات تقديم شيء جديد يختلف عن المنتجات التقليدية لجذب انتباه العملاء.

٤. التخطيط والتنفيذ: بمجرد تحديد الفرصة، يجب التخطيط بشكل دقيق وتنفيذ الخطة لتحقيق النجاح. على الشركات التأكد من أن الابتكار قابل للتنفيذ ويوفر قيمة مضافة للعملاء.

وهناك العديد من الأمثلة على الشركات التي نجحت في تطبيق استراتيجية المحيط الأزرق. إليك بعض الأمثلة البارزة:

١. شركة أبل (Apple)

عندما أطلقت أبل جهاز iPhone، لم يكن مجرد هاتف محمول، بل كان جهازاً يجمع بين الهاتف والكاميرا والموسيقى والإنترنت في جهاز واحد. هذا الابتكار خلق سوقاً جديدة تماماً للهواتف الذكية، وجعل المنافسة التقليدية في سوق الهواتف المحمولة غير ذات صلة.

٢. شركة أوبر (Uber)

أوبر غيرت صناعة النقل من خلال تقديم خدمة حجز السيارات عبر تطبيق الهاتف المحمول. هذا الابتكار أزال الحاجة إلى انتظار سيارات الأجرة التقليدية، وخلق سوقاً جديدة تماماً للنقل الشخصي السريع والموثوق.

٣. شركة نينتندو (Nintendo)

عندما أطلقت نينتندو جهاز الألعاب الإلكترونية Wii، استهدفت جمهوراً جديداً من غير اللاعبين، بما في ذلك العائلات وكبار السن، بدلاً من التركيز على الألعاب التقليدية التي تتطلب مهارات عالية، قدمت نينتندو ألعاباً تفاعلية تعتمد على الحركة، مما جعل الألعاب أكثر متعة وسهولة للجميع.

٤. شركة فورد (Ford)

في أوائل القرن العشرين، كانت السيارات تعتبر سلعة فاخرة مخصصة للأثرياء. هنري فورد ابتكر نموذج الإنتاج الضخم مع خط التجميع، مما خفض تكاليف الإنتاج وجعل السيارات في متناول الطبقة المتوسطة. هذا الابتكار خلق سوقاً جديدة تماماً للسيارات بأسعار معقولة.

فوائد استراتيجية المحيط الأزرق

تجنب المنافسة المباشرة: بالابتعاد عن المنافسة التقليدية، يمكن للشركات تحقيق أرباح أكبر وتقليل مخاطر المنافسة.

تحقيق نمو أسرع: يوفر الابتكار في المحيطات الزرقاء فرصاً لتحقيق نمو سريع من خلال جذب شرائح جديدة من العملاء.

بناء ولاء العملاء: تقدم المنتجات الفريدة تجربة مميزة، مما يساعد على بناء ولاء العملاء وتعزيز مكانة الشركة في السوق.

التحديات في استراتيجية المحيط الأزرق

على الرغم من فوائدها، إلا أن استراتيجية المحيط الأزرق تواجه بعض التحديات. فالابتكار يحتاج إلى استثمارات كبيرة في البحث والتطوير، وقد يصعب على بعض الشركات الصغيرة تحمل هذه التكاليف. كما أن نجاح الابتكار يعتمد على مدى فهم الشركة لاحتياجات السوق وتوقعات العملاء.

في النهاية يمثل تسويق المحيطات الزرقاء نقلة نوعية في كيفية تعامل الشركات مع الأسواق. بدلاً من القتال من أجل حصة سوقية صغيرة في سوق مشبع، يمكن للشركات التي تتبنى استراتيجية المحيط الأزرق أن تفتح آفاقاً جديدة، وتجذب شرائح جديدة من العملاء، وتحقق نجاحات غير مسبوقة من خلال الابتكار والتميز.

Employee Retention Strategy at Healthcare

PART 2 :

Dr: Hassan Mahmoud

Chairman & Chief Executive Officer at ReydaPro



Abstract: Healthcare enterprises management need to analyze deeply the reasons of employee(s) turnover, seek to resolve, and prevent high employee turnover and apply employee(s) retention strategy as corner stone of business continuity and avoidance of economic loss. Basically, Employee turnover is not the responsibility of HR dept. only, but also the responsibility of organization shareholders and senior management who seek to achieve performance excellence.

Employees turnover lead to loss of profitability, productivity, knowledge, and financial stability. To overcome Employees turnover, Management need to show concern and care with all employees, pay attention to their affairs to the level of attaining their highest performance, try to solve their internal and external problems and facilitate/eliminate their work obstacles to get the best of work activities and ensuring work running smoothly and effectively.



Healthcare Professional Enterprise management need to support employees' development through creating a career path, give a great concern for employees training to support their growth. support their growth.

Healthcare Professional Enterprise management need to be clear & transparent in announcing the advancement opportunities for employees, revise and assess thoroughly actions and decisions affecting the workforce commitment and applying strategic leadership in a wise manner.

The articles will come in series [parts] as per ESQ emagazine edition

Part#: Two

Burnout Strategies: we can prevent that via applying the following approach

Adequate staffing and scheduling: Hiring temporary and permanent staff, using appropriate scheduling can help alleviate overwork.

Prepare staff for burnout risk: inform employees about the signs and symptoms of burnout and given the tools.



Reference:

study At 2021:

by the Mayo Clinic found that one in five healthcare workers said they intended to reduce work hours or quit the profession in two years, due to burnout, fear of infection, anxiety, or a high workload.

to help prevent it while they are student and juniors to be ready to face this critical issue and grantee their adapt during doing their activities.



Focus primary on patient care, without lost the required recording [paperwork and/or software records]; Reducing administrative tasks, hiring an assistant to do the required records allows clinicians physicians to focus on patients' caring. Applying latest technology; use the latest applicable technology to grantee the highest care of patient in required time.

Treat burnout: Employers should make sure employees get care for their employees as required and time to avoid further consequences of burning out and leaving work and reducing the patient's

Hire the proper and sufficient staff as per the work load; Inadequate staffing increases employee stress levels and accelerates burnout. Supportive organization culture can go a long way toward mitigating the stress and burnout that can cost your organization quality employees via

Ask and acknowledge employee input into quality care policies and procedures

Be responsive to employee issues and complaints

Be as flexible as possible with scheduling to accommodate individual needs, preferences, and emergencies

Establish or strengthen your organization's employee .support network

Employee engagement via involving them in decision-making, showing care to their opinions and give them a room to take the right decision freely & smoothly as per the required task and patient case. This can be :applying via

making coaching and mentoring programs: employers should invest in their staff's career goals, helping some employee to attain his responsibility in the new task area

Reference: According to the Journal of American Medicine, CPD programs in prescription drugs were associated with reduced healthcare costs for patients

encourage continuing education and certification via presenting continuing professional development (CPD), often referred to as continuing medical education (CME) credits or continuing education units (CEUs) as .CPD has a positive impact on patient outcomes

Endorse values such as integrity, empowerment, perseverance, equality, discipline, and accountability .into the organization

Support and develop employees via creating training .and developing plan – invest in employees

Celebrate successes and highlight individual achievements via visual board and announcing. Present compensation and rewarding on different intervals to .them

Celebrate with them on birthday and marriage day and ,give a present to them

Show them caring and support, even during family .celebration events and even in case of family problems

Participate employees and encourage them to take .their decision in the handling case

Encourage employees creativity and using the latest technology and data analytics in solving the facing problem and getting the proper and right solutions in

time without fear and/or blame of doing any mistakes
Give employees thank you cards for going to dinner and/or conferences

Take care with employee suggestions and ideas; show .them you care with their input

Enhance, use and create opportunities for employees .to become a “leader” at their jobs

Save a required and more resources for them to perform .their work freely and smoothly to get the best of them

Encourage them to send their opinion and suggestion .via open , clear, simple channels

Make monthly meeting for them and celebrate with the best achiever that motivate other to be on track and .support their retention in the organization

Ensure of effective balancing between work and live; apply “work-life balance” model

Employee-led initiatives and autonomy; via (ii) encouraging employee to take their decision in relevant cases without fear which support them and increase their

confidence in their work process such as free scheduling, using relevant and proper technology as required, ..etc. in brief, give a room for employees to .know their needs and their jobs best

Identify and address work social barriers: such as transportation between healthcare provider facility

Reference: A report in the Journal of Healthcare Leadership showed that nurses who had autonomy and agency in their practice were more likely to stay in the profession, despite the pressures pandemic caused by the COVID19

and employee home, working hours and staying late at night prevent employee from leaving towards his home that locates at a rare area at late hours. Employer need to support his employees and showing them care even .for their private and family matters – as required

Improving employee retention in healthcare is crucial and required great attention and care from Healthcare .leaders

**Reference: Gering and Conner
productive workforce is important for any organization because if the organization cannot retain its employees, it will not be able to exploit its human asset progress .inside the organization**

ختام فعاليات المؤتمر العربى الثامن للجودة الذى عقد فى

وختمت كلمتها بشكر السادة الحضور داعية الله عز وجل أن يكلل هذا الجهد بالتوفيق والسداد.



وشملت الأنشطة عدد من الجلسات العلمية .. ناقشت الأولى منها برئاسة م. هانى الدسوقي «التخطيط الاستراتيجى واستشراف المستقبل ودور الذكاء الاصطناعى فى تحسين نظم البيئة» .. والبيئة الرقمية وأثرها فى جودة الحياة لكبار السن» و «الاستدامة والمسئولية المجتمعية» وحاضر عن ذلك كلا من د.م. ابراهيم عبد الفتاح استشارى خبير التخطيط الاستراتيجى ونظم الإدارة والتميز المؤسسى ود. سيد سليمان ابو شادى محاضر كلية الزراعة جامعة الازهر استشارى نظم الجودة وسلامة الغذاء ود. عواطف الفرحان مستشار النظم والتميز المؤسسى ود. هانى احمد توفيق القاضى استشارى كبير نظم إدارة المؤسسات التعليمية .



إختتمت فعاليات المؤتمر العربى الثامن للجودة بمشاركة العديد من الخبراء والباحثين فى مجال الجودة والذكاء الاصطناعى والتكنولوجيا من مختلف الدول العربية.

افتتحت المؤتمر د.م. هدى فتحى رئيس المؤتمر والرئيس التنفيذي لأكاديمية الجودة للحياة بكلمة ترحيب بالسادة الحضور وأن وجودهم فى هذا المنتدى يعكس إلتزامهم العميق بفهم التحديات والفرص التي تطرحها التقنيات الحديثة فى حياتنا اليومية. وواصلت كلمتها بأن تنظيم فعاليات مؤتمر عربى إقليمي سنوى للجودة من أهم أهداف أكاديمية الجودة للحياة وهى ننشر ثقافة الجودة فى الوطن العربى وتحفيز الجميع على أهمية تطبيق الجودة فى جميع المجالات، وتشجيع جميع المؤسسات بالوطن العربى للوصول إلى طريق التميز والإرتقاء، وأن تكون الجودة أسلوب حياة وليس أسلوب عمل.

وأعلنت أن أهداف المؤتمر تسعى إلى تحقيق أهداف الدولة والقيادة السياسية الحكيمة بالإرتقاء بمستقبل مليء بالعمل والانجازات وصولاً إلى بيئة خصبة لجذب الاستثمار من جميع انحاء العالم. كما أعلنت رئيسة المؤتمر د.م. هدى فتحى عن إقامة احتفالية من خلال فعاليات المؤتمر العربى الثامن للجودة بفوز جمهورية مصر العربية ممثلة فى رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للمواصفات والجودة د. خالد صوفى منصب رئيس مجلس إدارة المنظمة الدولية للايزو وهو أول مصرى عربى يتولى هذا المنصب منذ إنشاء المنظمة عام 1947.

تابعت د.م. هدى فتحى رئيس المؤتمر بتهنئة الشعب المصرى والأمة العربية بالاحتفال بالذكرى الواحد والخمسون لانتصار السادس من أكتوبر عام ١٩٧٣ .. عيد القوات المسلحة المصرية الباسلة ذكرى الفخر والشرف والكرامة لكل المصريين، كما بعثت بتهنئة بمناسبة اليوم العالمى للجودة هذا العام والذي بدء التنظيم الفعلي له عام 2008 حيث يحتفى (المعهد القانونى للجودة ببريطانيا – كمنظمة متخصصة فى الجودة أنشأت عام 1919) وقرر الاحتفال باليوم العالمى للجودة سنوياً فى يوم الخميس الثانى من شهر نوفمبر.

دق طيبه روز - دار الدفاع الجوى بالقاهرة



2. التوصية بعمل برنامج تليفزيونى ثابت فى أحد القنوات الفضائية تحت مسمى (جودة الحياة) لنشر ثقافة الجودة فى كافة المجالات.

3. إدراج مناهج تعليمية للجودة فى مراحل التعليم المختلفة. وأعرب المشاركون عن عميق شكرهم وامتنانهم لما تقدمه أكاديمية الجودة للحياة من دعم وتنظيم لهذا الحدث العلمي الهام كل عام منذ دورته الأولى إلى هذه الدورة الثامنة على التوالي، وتطلعهم أن تشهد المرحلة المقبلة المزيد من المؤتمرات العلمية والبحثية.

والجلسة الثانية التى جاءت برئاسة د.م. ابراهيم عبد الفتاح أكدت «دور الذكاء الاصطناعى والروبوتات والمدن الذكية وجودة الحياة» و «الحوسبة والتطبيقات المستقبلية» و«نظام الإدارة وجودة الحياة» وحاضر عن ذلك كلا من م. شيماء أحمد حافظ طالبة وباحثة فى علوم التكنولوجيا والذكاء الاصطناعى ود. حسنى ربيع النجدي محاضر نظم المعلومات الجامعة الأمريكية بالقاهرة و م. رانيا احمد حافظ مهندسة وباحثة فى علوم الحاسب الإالى وتكنولوجيا المعلومات ود. محمد نبيل لاشين نائب رئيس قسم مراكز التدريب والتنمية البشرية بالاتحاد العام للغرف التجارية المصرية.

وجاءت الجلسة الأخيرة برئاسة د. مدحت فهمى حيث تناولت «الإبداع من أجل التحسين المستمر فى عصر الذكاء الاصطناعى» و«المسئولية المجتمعية فى عصر الذكاء الاصطناعى لتحقيق الاستدامة البيئية رؤية مصر ٢٠٣٠» و «الصحة النفسية والعمل فى العصر الرقمى عن بعد» و «تنبؤات المستقبل المعزز إلى الأتمتة والذكاء الاصطناعى». وحاضر عن ذلك كلا من د. م. وائل محمد المياح استشارى التعليم والجودة و د. أبو عوف خليفة مدير الإدارة الطبية والاجتماعية بشركة أسواق فتح الله و د. امل عبد الرحيم سعد الله أستاذ بكلية الطب - استشارى إدارة صحية. وجاءت توصيات المؤتمر فى نقاط هامة:

1. التوصية بالرجوع إلى المجلس الوطنى للاعتماد بصفته المرجعية الوحيدة فى جمهورية مصر العربية عند طلب أى جهة للحصول على شهادات نظم إدارة جودة من جهات المنح , وعمل قانون جودة موحد.





البنية التحتية الوطنية للجودة (NQI) - شرط مسبق للقيام بالأعمال

م. مدحت فهمي صالح
رئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة
محاضر وخبير المواصفات والجودة

تم اقتراح مفهوم البنية التحتية الوطنية للجودة (NQI) لأول مرة من قبل المعهد الألماني للمعايرة PTB في عام 2002 ، وتم إصداره رسميًا للعالم من قبل مركز التجارة الدولية (ITC) بجنيف عام 2005، وتم الاعتراف به على نطاق واسع من قبل المجتمع الدولي.

عُرِفَت البنية التحتية الوطنية للجودة - في ذلك الوقت - أنها «إجمالي الإطار المؤسسي العام أو الخاص المطلوب لإنشاء وتطبيق: التقييس ؛ والمترولوجيا ؛ والاعتماد ؛ وخدمات تقييم المطابقة (التفتيش، والاختبار، ومنح الشهادات للنظم والمنتجات، اللازمة لتقديم دليل مقبول على أن المنتجات والخدمات تلبي متطلبات محددة، سواء فرضت هذه المتطلبات من جانب السلطات أو من جانب السوق».

البنية التحتية الوطنية للجودة (NQI) نظام يساهم في تطبيق أهداف السياسة الحكومية في كافة مجالات التنمية الصناعية، والقدرة التنافسية التجارية في الأسواق العالمية، والاستخدام الفعال للموارد الطبيعية والبشرية، وسلامة الأغذية، والصحة، والبيئة وتغير المناخ.

يعد إنشاء نظام البنية التحتية للجودة أحد الخطوات الأكثر إيجابية وعملية يمكن أن تتخذها دولة نامية على الطريق إلى تطوير اقتصاد مزدهر كأساس للازدهار والصحة والرفاهية. تعددت أسباب الحاجة إلى بنية تحتية وطنية للجودة، ومنها: نتيجة للتجارة العالمية، يتم إنتاج العديد من المنتجات المتوفرة اليوم بواسطة مكونات صُنعت حول العالم وعلى هذه المكونات أن تتوافق مع بعضها وأن تعمل حسب ما هو متوقع.، كما يزداد قصر دورة حياة المنتجات وتزداد سرعة إيقاع التطور التكنولوجي مع ظهور تقنيات وتكنولوجيات جديدة. ويطلب المستهلكون بمستويات أعلى من الأمان والأداء والموثوقية والاستدامة في المنتجات المقدمة لهم. لذا فإنه من الضروري وجود نظام مرجعي معترف به بالإجماع في مجال الجودة، وتوفير أداة لبلورة الأمور لمقارنة ومطابقة مستويات الجودة، ونظام للاعتراف بالتقرير بنتائج الاختبارات سواء كانت محلية أو خارجية، ودليل على مطابقة المنتج للوائح الفنية أو المواصفات القياسية الإلزامية، ونظام يربط النشاط الوطني والإقليمي والدولي في مجال الجودة.

من أهم أهداف البنية التحتية الوطنية للجودة إنشاء نظام يساعد في التغلب على تحديات التجارة الحرة والعولمة. يساعد ذلك وجود نظام إلزامي للدول النامية حتى تكون قادرة على مواكبة الأنظمة والقوانين التابعة للدول الصناعية. وتحديد وتوفير الموارد اللازمة لضمان صحة واعتمادية النتائج عند استخدام الرصد والقياس للتحقق من مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات. ووجود نظام واحد، يغطي جميع المنتجات والقطاعات، للتأكد من أن التقارير بنتائج الاختبار من البلد المصدر لتكون مقبولة في السوق المستورد





ACMSD

العربية لتطوير نظم الإدارة

الشركة العربية لتطوير نظم الإدارة _ كايزن مصر
شركاء النجاح لأكثر المؤسسات المصرية والعربية تميزاً

we are a leading company in establishment
and development of Management systems
in accordance with ISO MSS

2025

خدماتنا _ OUR SERVICES

- تحسين جودة الأداء للأنظمة والعمليات والمنتجات والخدمات ..
- إنشاء وتطوير نظم الإدارة بالشركات وفقاً لمعايير المواصفات الدولية لنظم الإدارة (ISO MSS)
- الهيكل وإعادة الهيكلة للشركات والوحدات التنظيمية .
- الهندسة وإعادة الهندسة لعمليات الشركات.
- إعداد الخطط الإستراتيجية / العمل للشركات.
- تنفيذ ورش التحسين على أرض الواقع باستخدام منهجية تحسين الأداء اليابانية جيمبا كايزن (Gemba kaizen)

Contact Us

+202-240 15209
01005448833
01033498614

www.kaizenegypt.com

7 عمارات حدائق العبور _ أمام الجهاز المركزي
للمحاسبات _ طريق العبور - مدينة نصر_ القاهرة





مرحبًا بكم في عالم التميز مع شركة Accent TS Ltd

في عالم مليء بالتحديات والفرص، تبرز شركة Accent TS Ltd. كالشريك المثالي لتحقيق النجاح والتميز. نحن هنا لنكون القوة الدافعة وراء نجاحكم، ملتزمون بتقديم خدمات تقييم المطابقة التي تتجاوز التوقعات وتفتح أبوابًا جديدة للفرص. مهمتنا هي أن نكون الشريك الذي تعتمدون عليه لتحقيق أعلى معايير الجودة والسلامة والكفاءة. نحن نؤمن بأن التميز ليس مجرد هدف، بل هو رحلة مستمرة نحو الابتكار والتحسين المستمر. من خلال خدماتنا المتنوعة، نسعى إلى تمكين المنظمات من تحقيق إمكاناتها الكاملة والوصول إلى أعلى مستويات الأداء. خدماتنا تشمل مجموعة واسعة من الشهادات والتقييمات التي تلبي احتياجات مختلف الصناعات. نقدم شهادات المنظمات التي تضمن الامتثال للمعايير الدولية، مما يعزز مصداقية أعمالكم ويزيد من ثقة العملاء والشركاء. كما نقدم شهادات اعتماد الأفراد المتخصصين التي تحقق من مهارات ومعرفة الأفراد، مما يضمن أن فريق عملكم مجهز بأحدث المعارف والمهارات اللازمة للنجاح. خدمات التحقق من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري والبصمة الكربونية لدينا توفر الأدوات والمعايير اللازمة لتتبع وتحقيق الأهداف المناخية، مما يساعدكم على الالتزام بمسؤولياتكم البيئية. بالإضافة إلى ذلك، تشير شهادة ESG للشركات إلى التزام راسخ بمبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة، مما يعزز سمعتكم كمؤسسة مسؤولة ومستدامة. رؤيتنا هي أن نكون روادًا في صناعة تقييم المطابقة، وأن نصبح شريكًا موثوقًا للمنظمات في جميع أنحاء العالم. نحن نسعى إلى وضع معايير جديدة في الصناعة، وتقديم خدمات تتجاوز التوقعات وتلبي احتياجات عملائنا المتنوعة. من خلال الوصول العالمي، نوفر لكم الوصول إلى المعايير المعترف بها دوليًا، مما يعزز مصداقية أعمالكم ويفتح أبوابًا لفرص جديدة في الأسواق العالمية. قيمنا الأساسية تشمل الالتزام بالتميز والنزاهة، والابتكار، والتمكين. نحن نؤمن بأن النجاح يأتي من خلال العمل الجاد والتفاني في تقديم أفضل الخدمات لعملائنا. نحن هنا لنكون شريككم في النجاح، ونساعدكم على تحقيق أهدافكم وتجاوز التحديات. انضموا إلينا في هذه الرحلة نحو التميز. دعوا شركة Accent TS Ltd. تكون المحفز الذي يدفع أعمالكم إلى الأمام، لضمان أنكم لا تلتزمون فقط بالمعايير الصناعية بل تتجاوزونها. معًا، يمكننا تحقيق العظمة وبناء مستقبل أكثر إشراقًا واستدامة.

Schedule of Accreditation
for Person Certification Body According to ISO/IEC 17024
Issued To
Accent Technical Service (ATS)
(86) Abbas Al Akad Street - Apartment No. (J13) - Nasr City
Cairo Governorate – Egypt

Schedule No.: 082302 B

Issue No. (1): July 20, 2023

1st Accreditation date: July 20, 2023

Rev. No. (0):

Valid to: July 19, 2027

S	Certification Scheme for Persons	Sector	Method & Level
1.	Management Systems Lead Auditor/ Auditor/ Internal Auditor\Lead Validator/ Verifier CM/23/05 (NTEC)	Management systems	1. ISO 19011 Guidelines for auditing management systems 2. ISO 9001 Quality Management System, 3. ISO 13485 Quality management systems for medical devices, 4. ISO 7101 Management systems for quality in healthcare organizations, 5. ISO 14001 Environmental Management System, 6. ISO 14067 Carbon footprint of products, 7. ISO/IEC 20000-1 Information technology Service management system, 8. ISO 21001 Management systems for educational organizations, 9. ISO 22000 Food safety management systems, 10. FSSC 22000 Food Safety System Certification (Food &Packaging), 11. ISO 22301 Business continuity management systems, 12. ISO/IEC 27001 Information security management systems, 13. ISO 37001 Anti-bribery management systems, 14. ISO 39001 Road traffic safety management systems, 15. ISO 41001 Facility management systems, 16. ISO 45001 Occupational health and safety management systems, 17. ISO 50001 Energy management systems, 18. ISO 14064-1,2,3 + 14065+14066 GHG standards 19. ISO/IEC 42001:2023 Information technology Artificial intelligence 20. ISO 26000 Social responsibility
2.	Management Systems Manager CM/23/06 (NTEC)	Management systems & Business	1. ISO 9004 Quality of an organization to achieve sustained success 2. ISO 9001 Quality Management System, 3. ISO 13053-1 Six Sigma DMAIC methodology, ISO 13053-2 Six Sigma Tools and techniques, 4. ISO 13485 Quality management systems for medical devices, 5. ISO 7101 Management systems for quality in healthcare organizations, 6. ISO 14001 Environmental Management System, 7. ISO 14067 Carbon footprint of products, 8. ISO/IEC 17025 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories, 9. ISO/IEC 20000-1 Information technology Service management system, 10. ISO 21001 Management systems for educational organizations, 11. ISO 21401 Sustainability management system for accommodation establishments in tourism, 12. ISO 21502 project management, 13. ISO 22000 Food safety management systems, 14. FSSC 22000 Food Safety System Certification, 15. ISO 22301 Business continuity management systems, 16. ISO/IEC 27001 Information security management systems, 17. ISO 31000 Risk management, 18. ISO 37101 Management system for sustainable development, 19. ISO 41001 Facility management systems, 20. ISO 45001 Occupational health and safety management systems, 21. ISO 50001 Energy management systems, 22. ISO 14064-1,2,3 + 14065+14066 GHG standards 23. Financial Management 24. supply chain management 25. Good Laboratory Practice GLP 26. Good Agricultural Practice GAP
			27. Infection control 28. Conformity European CE Marking 29. Innovation management ISO 65002 30. Business Development 31. Organizational Development 32. Lean Management 33. HR Management
3.	Management Consultant CM/23/07 (NTEC)	Management systems & Business	1. ISO 20700 management consultancy services 2. ISO 9001 Quality Management System, 3. ISO 13053-1 Six Sigma DMAIC methodology, ISO 13053-2 Six Sigma Tools and techniques 4. ISO 13485 Quality management systems for medical devices, 5. ISO 7101 Management systems for quality in healthcare organizations, 6. ISO 14001 Environmental Management System, 7. ISO 14067 Carbon footprint of products, 8. ISO/IEC 17025 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories, 9. ISO/IEC 20000-1 Information technology Service management system, 10. ISO - ISO 26000 — Social responsibility 11. ISO 21001 Management systems for educational organizations, 12. ISO 21401 Sustainability management system for accommodation establishments in tourism, 13. ISO 21502 project management, 14. ISO 22000 Food safety management systems, 15. FSSC 22000 Food Safety System Certification, 16. ISO 22301 Business continuity management systems, 17. ISO/IEC 27001 Information security management systems, 18. ISO 29001 Quality Management System for petroleum, petrochemical and natural gas industries, 19. ISO 31000 Risk management, 20. ISO 37001 Anti-bribery management systems, 21. ISO 39001 Road traffic safety management systems, 22. ISO 41001 Facility management systems, 23. ISO 45001 Occupational health and safety management systems, 24. ISO 50001 Energy management systems, 25. ISO 14064-1,2,3 + 14065+14066 GHG standards 26. ISO 37000:2021 Governance of organizations 27. ISO 37101:2016 Sustainable development in communities 28. BRCSG (Global Standard for Food Safety) 29. ISO/IEC 42001:2023 Information technology — Artificial intelligence 30. Financial Management 31. supply chain management 32. Good Laboratory Practice GLP 33. Good Agricultural Practice GAP 34. Infection control 35. Conformity European CE Marking 36. Innovation management ISO 65002 37. Business Development 38. Organizational Development 39. Lean Management

Schedule of Accreditation
for Person Certification Body According to ISO/IEC 17024
Issued To
Accent Technical Service (ATS)
(86) Abbas Al Akad Street - Apartment No. (J13) - Nasr City
Cairo Governorate – Egypt

Schedule No.: 082302 B

Issue No. (1): July 20, 2023

1st Accreditation date: July 20, 2023

Rev. No. (0):

Valid to: July 19, 2027

S	Certification Scheme for Persons	Sector	Method & Level
4.	Management Trainer CM/23/08 (NTEC)	Management systems & Business	40. HR Management 1. ISO 29993 outside formal education, ISO 29994 distance learning 2. ISO 9001 Quality Management System, 3. ISO 13053-1 Six Sigma DMAIC methodology, ISO 13053-2 Six Sigma Tools and techniques 4. ISO 13485 Quality management systems for medical devices, 5. ISO 7101 Management systems for quality in healthcare organizations, 6. ISO 14001 Environmental Management System, 7. ISO 14067 Carbon footprint of products, 8. ISO/IEC 17025 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories, 9. ISO/IEC 20000-1 Information technology Service management system, 10. ISO - ISO 26000 Social responsibility 11. ISO 21001 Management systems for educational organizations, 12. ISO 21502 project management, 13. ISO 22000 Food safety management systems, 14. FSSC 22000 Food Safety System Certification, 15. ISO 22301 Business continuity management systems, 16. ISO/IEC 27001 Information security management systems, 17. ISO 37101 Management system for sustainable development, 18. ISO 45001 Occupational health and safety management systems, 19. ISO 50001 Energy management systems, 20. ISO 14064-1,2,3 + 14065+14066 GHG standards 21. ISO 37000:2021 Governance of organizations 22. Financial Management 23. supply chain management 24. Good Laboratory Practice GLP 25. Good Agricultural Practice GAP 26. Infection control 27. Conformity European CE Marking 28. Innovation management ISO 65002 29. Business Development 30. Organizational Development 31. Lean Management 32. HR Management



١٢ عمارات العبور - صلاح سالم - الدور الثامن شقة ١٠٢

تليفاكس : ٢٤٠٣٠٥٠٣ - موبايل ٠١١١٤٨٤٣٥٦٧

website: esq-org.eg E-mail: info@esq-org.eg