

الزام جهات التأهيل والتدريب
باعتتماد القرارات التدريبية
من المعهد

ثقافة الجودة

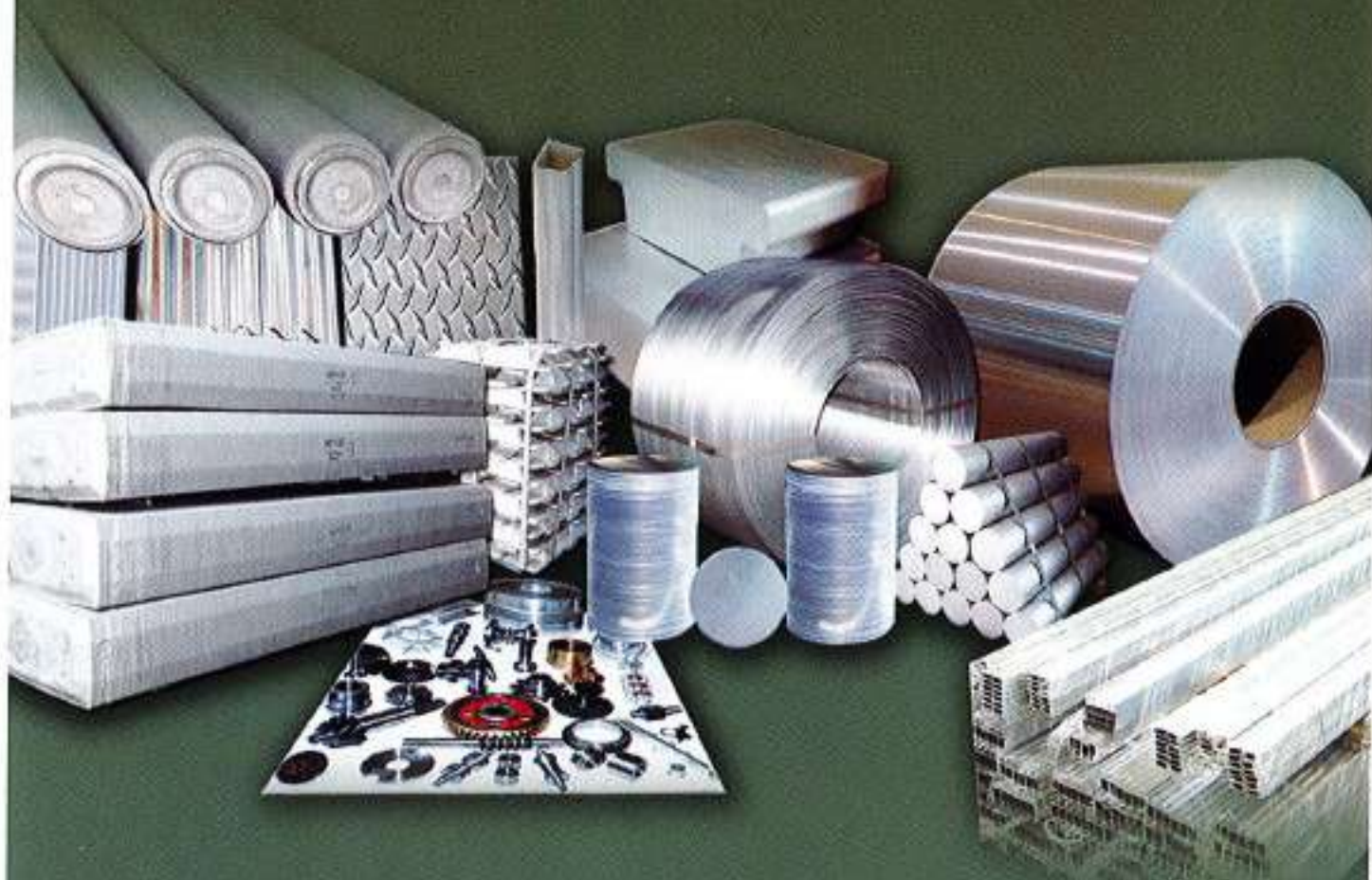
مجلة دورية تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة - العدد الأول - يناير - فبراير ٢٠١١

ثورة 25 يناير وجودة السلوك

أول تجمع لخبراء
الجودة بالمعهد

بنك للأفكار الجديدة يسجل
ويتابع مؤتمرات الجودة





أهم نتائج المشروعات الحديثة بالشركة

- الانتهاء من تطوير جميع خطوط الإنتاج وزيادة إنتاجية الشركة الى ٣٢٠ ألف طن سنوياً
- تطوير المسابك وزيادة الطاقة الإنتاجية الى ٤٠٠ ألف طن سنوياً معظمها منتجات عالية القيمة المضافة
- إضافة خط جديد لإنتاج القطاعات بطاقة ١٢ ألف طن سنوياً
- زيادة إنتاجية الدرغلة الى حوالي ١٠٠ ألف طن
- زيادة إمكانيات الورش الإنتاجية وورش النقل بأحدث المعدات
- تغطية احتياجات السوق المحليه والتوسع في صادرات الشركة من خلال المرونة في تشكيلة المنتجات التي تحقق هدف تعظيم القيمة المضافة وزيادة الحصة السوقية للشركة بالسوق العالمى

المقر الرئيسي والمصانع - نجع حمادي **الهاتف** ٠١-٤٦٦٥٤٠٠٠-٠٩-٤٦٦٥٤٠٠٠-٠١-٢٢٢٩٦٣١٦٦-٠١-٢٢٢٩٦٣١٦٦-٠١-٢٢٢٩٦٣١٦٦-٠١-٢٢٢٩٦٣١٦٦

99904444 10/10/10 10/10/10

٢٢٣٩-٢٢٤٨ شارع عبدالخالق لوتف - الدقهية - ٢٢٣٩٠٢٢٨٤ - ٢٢٣٩٠٢٥٦٧ - ٢٢٣٩٠٢٥٦٥ - ٢٢٣٩٠٢٧١٨ - فاكس القلوة ٢٢٣٩٠٢٧٩٢ - ٢٢٣٩٠٢٧٩٣

website: www.egyptalum.com.eg

e-mail:info@egyptalum.com.eg

لماذا ثقافة الجودة؟

قد يتبادر إلى الذهن أن العنوان سؤال يتطلب الإجابة لكنه في الواقع إجابة تستوجب التوضيح سواء لموضوع ثقافة الجودة أو لماذا تم تسمية هذه المجلة «ثقافة الجودة».

والواقع أن ثقافة الجودة لها عشرات العناصر والأساسيات لأنها حصاد ثقافات أخرى لابد من وجودها حتى يمكن اكتساب قدر من ثقافة الجودة. كما أن ثقافة الجودة هي العماد الأساسي وراء تقدم ورفاهية وجودة حياة أي مجتمع من المجتمعات. وبدون ثقافة الجودة تكون كل مخرجات الفرد والمجتمع مفتقدة لمقومات الاتقان في كل شئ. بدءاً من الفكر إلى كل المنتجات والخدمات. وثقافة الجودة سمة من سمات أي مجتمع. ومقياس لتقدمه وخضره. وأحد أهم الحلول لمشكلاته. وبدون ثقافة الجودة لا يمكن لمجتمع من المجتمعات أن يحقق معدلات ملموسة في نمو إنتاجه أو اقتصاده. لأنه لا يمكن لفرد أو مجتمع يفتقد ثقافة الجودة أن يأمل في الرخاء والرفاهية لأن غياب هذه الثقافة معناه فكر وأداء سطحي متحيز وغير موضوعي وغير بناء لكل ذلك فإن بذل الجهد في تنمية واستدامة ثقافة الجودة يستحق كل مجهود وكل عناء وكل ثمن لتعميم هذه الثقافة على مستوى جميع الأفراد من كل الأعمار. وعلى مستوى كل فئات وطبقات المجتمع.

هذا من حيث الموضوع أما من حيث لماذا مجلة من المعهد القومي للجودة باسم «ثقافة الجودة»؟

نقول أن ثقافة الجودة هي السبب الرئيسي للهدف من إنشاء المعهد كما أن تعميمه ونفعه ثقافة الجودة هما المحصلة النهائية لكل أنشطة المعهد مهما اختلفت مسمياتها. فكل ما يقوم به المعهد من أنشطة في نظم الجودة بالصناعة هي ثقافة جودة العامل والصانع وما يقوم به المعهد في الارتقاء بمراكز الخدمة للتأهيل والتدريب هي ارتقاء بثقافة الجودة للمدرب وبالتالي المتدرب.

إن كل ما يقدمه المعهد القومي للجودة من أنشطة للمستهلك أو جمعيات حماية المستهلك هو ارتقاء بثقافة الجودة لدى المستهلك. وثقافة الجودة يجب أن تظل اهتماماً رئيسياً لكل الفئات من كل الأعمار أو المستويات الاجتماعية. فلكل وسائله وأدواته والهدف دائماً إعلاء شأن ثقافة الجودة.

ومجلة ثقافة الجودة سوف تكون كما نأمل نافذة المستهلك على بيت الجودة كما نأمل أن تكون المجلة جسراً يعبر عليه المستهلك إلى نهر المعرفة. كما راعت المجلة أن تكون أيضاً ملتقى لكل الجهات المحلية المعنية بالجودة. ونافذة لإظهار نشاطاتها وأخبارها المرتبطة بالجودة. وكذلك أن تكون الملتقى لأنشطة الجودة العربية وما يصدر من معلومات من المنظمات الدولية لكي تؤمن للقارئ معرفة بثقافة الجودة محلياً وإقليمياً ودولياً.

ونرجو أن تكون هذه المجلة حقيقة وواقعاً يبحث عنها الصانع والتاجر والمدرب والمتدرب والمتخصصون ومفتشوا الرقابة على الأسواق. وكذلك وبالأخص المستهلك ضابط حركة الإقبال في الأسواق ومقياس النجاح لكل من له صلة بشعار ثقافة الجودة.



بإقليم الدكتور: محمود عيسى

المعهد يجري دراسة بشأن تطبيق معايير
ونظم الجودة فى المنشآت الصناعية

7

المواصفة الارشادية للمسئولية
المجتمعية ايزو 26000

13



كاريكاتير



مؤتمر الصحة العربى يناقش معايير
إدارة الجودة فى قطاع الرعاية الصحية

22

المعهد القومى للجودة يقوم
بمراجعة نظم الجودة بالمنشآت
الصناعية

رئيس مجلس الإدارة

د . محمود عيسى

رئيس التحرير

مشتام محمد

مدير التحرير

محمد على

مدير فنى

محمود الجندي

محرر الإعداد والتحرير :

د. محمد مختار

د. محمد عبد القادر

د. الفيت عفيفى

م. منى صادق

ماجد على

دينا ابراهيم

توزيع واشتراكات:

طارق الماحى

أحمد عبد الله

الإعلانات والتسويق:

عمرو المتولى

أحمد عبد المجيد

مراجعة فنية:

م. عنايات الديب

مطبع المزمع التجارية - قلوب - مصر



دراسة عن أفضلية السلع
المستوردة عن المحلية

تعريفات في أساسيات التدريب



متطلبات التأهيل للحصول على
شهادات الازو

28

دعوة للانضمام لعضوية المعهد القومي للجودة

يدعو المعهد القومي للجودة جميع المهتمين بمجالات الجودة المختلفة من المؤسسات والأفراد للاشتراك بعضوية المعهد لعام 2011 ، والتمتع بالعديد من المميزات التي يقدمها المعهد لأعضائه من الأفراد والمؤسسات، ومنها:

المميزات التي يحصل عليها الافراد :

الحصول على كارنيه العضوية من المعهد.
يمنح العضو نسبة خصم 20% على المؤتمرات والندوات التي يعقدها المعهد.
يمنح العضو دعوة مجانية لورش العمل التي يعقدها المعهد.
الاستعانة بمكتبة المعهد للاطلاع داخليا.
يحصل العضو على نسخ مجانية من مجلة المعهد طوال مدة اشتراكه.

المميزات التي تحصل عليها الشركات :

يمنح المؤسسة عدد 2 فرد حضور المؤتمرات مجانا وخصم حتى 30% لعدد 3 افراد .
الدعوة لحضور ورش العمل المجانية بالمعهد .
خصم خاص على الرعاية للمؤتمرات التي يعقدها المعهد .
خصم 100 % للإعلانات داخل المجلة الدورية التي تصدر عن المعهد القومي للجودة .
حصول الشركة على إصدارات مجلة المعهد الدورية خلال العام مجانا .

الشروط الواجب توافرها في الأفراد الراغبين في الحصول على العضوية:

الحصول على مؤهل عال، وخبرة في مجال الجودة 3 سنوات على الأقل .
أو الحصول على مؤهل متوسط ثانوي وخبرة في مجال الجودة 7 سنوات على الأقل .
العضوية متاحة للمصريين وغير المصريين.

الشروط الواجب توافرها للشركات :

حصول الشركة على أي من نظم الجودة المختلفة سارية المفعول أو ما يماثلها .

بعض المنضمين حديثا لعضوية المعهد :



د. أحمد السيد السيد



د. هoda السيد السيد



د. محمد السيد السيد



د. هossam السيد السيد



د. هossam السيد السيد



د. هossam السيد السيد



د. هossam السيد السيد



د. هossam السيد السيد



د. هossam السيد السيد



د. هossam السيد السيد

شباب ثورة 25 يناير وجودة السلوك



هذا السلوك الجهد والانتماء والمشاركة كان مذهباً حيث انتشر من عدة آلاف إلى مئات الآلاف إلى عدة ملايين يقتسمون كل شئ رغم اختلاف ثقافتهم ومستوى تعليمهم ومستواهم الاجتماعي حيث ذابت كل هذه الفروق الجميع يتقاسم الطعام، والجميع ينظف المكان حيث لا تجد فرقاً بين بنت مصرية من أكثر الأحياء شعبية وبنت مصرية من أرقى الأحياء والجامعات الأجنبية ليكون شرباً جميلاً رائع المذاق . صنعوه بأيديهم فكان مفاجأة مدوية ومعجزة لانقل أبداً عن الروح التي ظهرت أيضاً في حرب أكتوبر الجيدة والتي كنا نتذكرها بأنها من شباب غير الشباب إلا أن الأيام القليلة التي عاشتها ثورة الشباب أثبتت أن الروح هي نفس الروح ومن منطلق الجودة نركز على جودة السلوك في كل مراحل الثورة وتطوراتها والتي كانت جودة السلوك أهم الشواهد التي يفتخرون وفتخروا بها وكذلك سنتظل على الدوام .

المفاجأة والانبهار بشباب ورجال ثورة ٢٥ يناير كان مدويةً لعدة أسباب . أولها أن الصورة الذهنية لدى الجيل القديم عن هؤلاء الشباب الذين يمثلون مجموعة أولادنا جميعاً ورغم أنهم يعيشون معنا في بيوتنا إلا أن المفهوم دائماً تجاههم أنهم لا يستمعون إلى النصيحة ومنمردون سلف أمثالهم أعلى بكثير من الواقع كما أن الصورة عنهم كانت في أن إلتماهم للعمل العام والشأن العام ضعيف . وما يعني أن الصورة الذهنية عنهم حتى داخل بيوتهم صورة سلبية في كل الأحوال . كما أن وسائل قوتهم التي استخدموها في ثورتهم من تكنولوجيا المعلومات كنا نعتبرها في أولادنا مضيعة للوقت معطلة عن الدراسة وعن العمل . وعندما انطلقت شرارة الثورة وجدنا سواء الذين نزلوا إلى الشارع أو حتى الذين لم ينزلوا وجدناهم مختلفون تمام الاختلاف عن ما استقر رأينا فيهم . شجاعة وقوة وإصرار وخضر والشفاف حول هدف والأهم هو جودة السلوك الشخصي والجماعي لهؤلاء الشباب والذي يمكن تصور حدوثه بين عدد قليل أو مجموعة قليلة منهم إلا أن



أول تجمع لخبراء الجودة بالمعهد للقومي الجودة



عقد المعهد القومي للجودة خلال يناير كانون ثان الجاري أول جمعية عمومية لتجمع خبراء الجودة وذلك لاختيار مجلس إدارة لهذا التجمع والنظر في وسائل جذب الخبراء المحليين والمصريين بالخارج المتخصصين في مجال الجودة.

مصر تواجد الخبراء بصفة دائمة بل يمكن من خلال وسائل الاتصال عبر الوسائل الإلكترونية وشبكة الانترنت يمكن تحقيق ذلك من بُعد مع الإبقاء على قنوات الاتصال الدائمة مع هؤلاء الخبراء لدعوتهم عند الحاجة في المؤتمرات والتدورات التي يعقدها المعهد سنوياً لتعزز ثقافة الجودة ومناقشة قضاياها أحياناً في الاعتبار البعد الدولي في التطبيق.

ويضيف د/ محمود عيسى رئيس المعهد القومي للجودة أنه بناءً على معلومات من بعض الجاليات المصرية بالخارج بلغ عدد المصريين العاملين في مجال الجودة والأنشطة المتعلقة بها بحوالي من 3000 - 4000 خبير مصري على الأقل وسوف يقوم المعهد بزيادة قرض اتصالهم من خلال تسجيلهم على موقع المعهد الإلكتروني والحوار معهم من خلال هذا التعبير الإلكتروني الهام علاوة على دعوتهم في المناسبات المختلفة طبقاً لخبراتهم بعد توفر المعلومات الكافية عن مواقع عملهم وعناوينهم ومدى الفائدة المحققة من خلال زيارتهم على ضوء دراسة المسار التاريخي لكل منهم وحجم وخبرة الجهات التي يعملون بها.

هذه الخبرات تمثل دعماً قوياً لمهمة المعهد المكلف بها وهي الإرتقاء بالجودة وبما يتواءم مع الخبرات الدولية في المجال نفسه

ويؤكد رئيس المعهد أن أي إضافة من هذه الخبرات تمثل دعماً قوياً لمهمة المعهد المكلف بها وهي الإرتقاء بالجودة وبما يتواءم مع الخبرات الدولية في نفس المجال كما أن تواجد المعهد بالخارج من خلال هؤلاء الخبراء يعتبر تسويقاً للجودة والمنتجات المصرية في الأسواق العالمية والتي تقاس من خلال وسائل عديدة منها مستوى الجهات المعنية بالجودة في مصر وعلاقتها بالمنظمات الدولية والتنظيم المطبقه بالخارج. كما يتواءم ذلك مع أنشطة المعهد التي تتم حالياً من أهمها المؤتمرات الدولية التي يعقدها المعهد في مصر ومنها المؤتمر الدولي للمعهد الذي سيعقد في نهاية 2011 تحت عنوان «الجودة من منظور تطبيقي». ويحاضر فيه خبراء دوليون ورؤساء لمنظمات دولية كبيرة في مجال الجودة.

ويقول د/ محمود عيسى رئيس المعهد القومي للجودة أن إنشاء هذا التجمع يأتي في إطار سياسة التوجيهات لوزارة التجارة والصناعة باستخدام كل الوسائل والخبرات في تحقيق جودة فعلية في الصناعة المصرية بالإضافة إلى تنوع هذه الخبرات محلياً ودولياً. كما يأتي ذلك في إطار الخطة القومية للجودة المصدق عليها عام 2004 ضمن برنامج تحديث الصناعة والمتضمن إنشاء المعهد القومي للجودة ورعايته للجمعيات الرابطة بالجودة وحماية المستهلك بما يدعم ثقافة الجودة التي تمثل محورا رئيسياً في عمل المعهد.

ويهدف أيضاً إلى إنشاء هذا التجمع من خبراء الجودة كقاعدة علمية تدعم ما يقدمه المعهد من خبرات وخدمات للمنشآت الصناعية المصرية والخدمية لعشرات الآلاف من هذه المنشآت كما يهدف المعهد إلى جذب الخبرات الدولية خصوصاً المصريين بالخارج من خبراء الجودة خصوصاً في الشركات والمؤسسات الدولية العملاقة والتي يتوفر لها نظم إدارة للجودة والسلامة ترتبط بصفة أساسية بجودة المنتجات والخدمات ويعتبر وجود هؤلاء الخبراء قيمة كبيرة لرجعية الجودة في مصر والنصائح برفاء قطعت أسيوطاً كبيرة في مجالات الجودة المتعددة خصوصاً

في النظم الحديثة والتي لخصت بها نظم الجودة والسلامة المعروفه كنظم الأيزو 9001 للجودة و14001 للبيئة و22000 للسلامة الغذائية و18001 لتنظيم السلامة والصحة المهنية.

علاوة على النظم الاحداث في التطبيق وهي نظم السلسلة سيجما (sema 6) والأدارة الرشيدة (lean management) وتنظم سلسلة الإمداد (supply chain) وهي نظم موجودة ولكن قليلة التطبيق في مصر رغم فوائدها الكبيرة. ويعتبر نشر مثل هذه النظم للتطبيق كما هو في الخارج بمرجات أكبر. علاوة على أن نظم إدارة الجودة الخاصة لبعض الشركات العملاقة في أوروبا وأمريكا يمكن نقلها من خلال الخبراء المصريين العاملين في هذه الجهات والمنظمات والمنشآت الأجنبية الكبيرة. حيث لا يتطلب نشرها في

م. منى صادق



المعهد يجرى دراسة بشأن تطبيق معايير ونظم الجودة فى المنشآت الصناعية

قام المعهد القومى للجودة بإجراء دراسة وإستطلاع للرأى بشأن تطبيق معايير ونظم الجودة فى المنشآت الصناعية بهدف الوقوف على مواطن القوة والضعف فى تطبيق هذه النظم والتعرف على المعوقات وأيضاً المزايا المحققة من التطبيق. هذا وقد قام المعهد بإعداد نموذج إستطلاع رأى تم إعماله من الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء.

وقد تضمن إستطلاع الرأى إستفسارات بشأن عرّوف بعض المنشآت الصناعية عن الحصول على أى من شهادات نظم الإدارة (الجودة، البيئة، السلامة) وكذا أسباب عدم تجديد بعض المنشآت للشهادات الحاصلين عليها أيضاً التزاي العائدة على المنشأة من الحصول على الشهادة وتطبيق متطلبات نظم الإدارة وكذلك مدى تحقيق متطلبات الشهادة بعد الحصول عليها على أرض الواقع. أيضاً تضمن إستطلاع الرأى إستفسارات بشأن المعرفة عن تطبيقات نظم الجودة الحديثة (ستة سيجما - الإدارة الرشيدة - سلاسل الإمداد) .

هذا وقد شملت الدراسة 122 منشأة صناعية تضم الكبيرة، المتوسطة والصغيرة منها 74 منشأة حاصلة على شهادات نظم إدارة وعدد 48 منشأة غير حاصلة على أى من شهادات نظم الإدارة.

ومن نتائج تحليل إستطلاعات الرأى التى وردت إلى المعهد القومى للجودة من المنشآت الصناعية تبين فيما يخص عرّوف بعض المنشآت الصناعية عن الحصول على أى من شهادات نظم الإدارة أن نسبة 88% يرجعون ذلك إلى وجود قصور فى النوعية والتعريف برزايها الحصول وتطبيق متطلبات الشهادة، وأن نسبة 22% يرجعون ذلك إلى عدم التمهيل للحصول على الشهادة كما أن نسبة 10% ترجع عدم الحصول على الشهادات إلى الممارسات الخاطئة لبعض جهات التأهيل وكذا الترخ.

علماً بأن عدد الشركات المصرية الحاصلة على شهادات نظم إدارة الجودة تبلغ 2000 شركة من إجمالى 30 ألف شركة مسجلة، وعلماً بأن عدم الحصول على شهادة الأيزو لا يعنى عدم جودة منتجاتها لأن الحصول على شهادة تؤكد جودة نظم إدارتها وجودة هذه المنتجات.

كما أفادت النتائج بالنسبة لتجديد شهادات نظم الإدارة للمنشآت الحاصلة عليها أن نسبة 70% من المنشآت تقوم بتجديد الشهادة ونسبة 30% من المنشآت لم تقوم بالتجديد نظراً لتكلفة تجديد الشهادة وعدم التوعية بالإستخدام الخاطئ للشهادات المهنية الصلاحية. أما فيما يخص بالتطبيق الفعلى لمتطلبات الشهادة فقد أفادت النتائج أن نسبة 32، 8% لديها حيود فى التطبيق وأن نسبة 2، 67 % تلتزم بتطبيق فعلى للمتطلبات. أيضاً أفادت نتائج إستطلاع الرأى بشأن المعرفة بنظم الإدارة الحديثة فى مجال

الجودة 61 سيجما - الإدارة الرشيدة - سلاسل الإمداد) أن نسبة 54، 3% لديها معرفة غير متعمقة وأن نسبة 45، 7% ليس لديها معرفة بهذه النظم. وفيما يختص بضرورة حصول المنشآت الصناعية على شهادة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001 نظراً لصدور قرار وزارى للإلزام بذلك فقد أفادت نتائج إستطلاع الرأى أن نسبة 42، 3% من الحاصلين على شهادة نظام إدارة الجودة هم الحاصلون فقط على الشهادة المذكورة.

هذا وقد تركزت آراء المنشآت الحاصلة على شهادات فى نظم الإدارة فيما يختص بالإستفادة من الحصول على الشهادة على أن التنظيم الداخلى والدورة المستندية للمنشأة أصبحت على قدر كبير من الكفاءة أيضاً زيادة فرص التصدير وإكتساب عملاء جدد كما أن الحصول على الشهادة أصبح أحد المتطلبات الرئيسية للأطراف ذات الصلة مثل العملاء أيضاً فإن تطبيق نظم الإدارة سواء الجودة أو البيئة أو السلامة تساعد على التطوير والتحسين المستمر للمنتج الذى يؤدى فى النهاية إلى رضا العميل. أما أهم الصعوبات التى واجهت المنشآت فى التطبيق والإلتزام بمتطلبات نظم الإدارة فتتمثلت فى مقاومة العاملين لإحداث التغيير ونقص الكوادر الدربة للتطبيق كذلك الممارسات الغير جيدة لبعض جهات التأهيل وأيضاً الترخ.

أيضاً أفادت نتائج إستطلاع الرأى بشأن المقترح لتحسين فاعلية تطبيق نظم الإدارة وجذب التطلعات للحصول على الشهادات الخاصة بهذه النظم أنه من الضروري التركيز على النوعية والتعريف فى تطبيق متطلبات هذه النظم أيضاً الإهتمام بعقد الندوات والتأثيرات وخفيز الشركات للحصول على شهادات نظم الجودة والبيئة والسلامة جميعها وإصدار شهادات صلاحية لمراكز التأهيل لهذه النظم وهو ما يقوم به المعهد القومى للجودة حالياً من خلال تطبيق القرار الوزارى 347 / 2010 ■

م . عنايات الديب

بنك للأفكار الجديدة يسجل ويتابع توصيات مؤتمرات الجودة



لتنفيذها وتوصيات ذات أهمية أقل تحتاج فقط للمتابعة. كما يمكن أن تكون هناك توصيات بدأ تنفيذها وتعتبر التنفيذ ليسبب أو لآخر أو لم يتم تنفيذها وذلك وفقاً للتوقعات الدكتور محمود عيسى التي جاءت على ضوء ملاحظاته عن المؤتمرات التي تناولت موضوعات الجودة سواء رهي الإنتاج أو الخدمات.

كما أشار عيسى إلى أن مجرد جمع هذه الأفكار الجديدة والتوصيات والمقترحات و عمل تحليل إحصائي وكيفي وكمي لها سوف يؤدي إلى استنتاج أهمية التوصية أو الفكرة وضرورة تنفيذها. وعلى الجانب الآخر سوف توضح هذه البيانات مدى الحاجة في تنفيذ ما يتم إقراره والجهات التي تم تكليفها والمصعوبات التي واجهتها في التنفيذ أو واجهتها في مبدأ التنفيذ ذاته.

دعا المعهد القومي للجودة جميع الجهات في القطاعات الإنتاجية والخدمية بالقطاع العام والخاص. وكذلك الأفراد لتجميع وتسجيل الأفكار الجديدة. وجميع توصيات المؤتمرات المرتبطة بالجودة سواء المؤتمرات القادمة أو التي لم عقدها خلال السنوات الأخيرة و ذلك لتسجيلها بالمعهد.

أوضح الدكتور محمود عيسى رئيس المعهد القومي للجودة أن الهدف من ذلك هو الاستفادة من الأفكار الجديدة والتوصيات الصادرة عن مؤتمرات الإنجازية و الجودة التي عقدت أو تعقد مستقبلاً ليقوم المعهد بدراستها وتقييمها من خلال المجلس الاستشاري للمعهد. والذي يضم أعلى خبرات محلية في مجال الجودة لبيان ما تم تنفيذه منها ودراسة ما لم يتم تنفيذه ويكون له دور مؤثر على الإنجازية والجودة.

أضاف عيسى أن المعهد سيقوم بدراسة كل فكرة جديدة أو توصية لتحديد أنسب الجهات وأكثرها قدرة لتنفيذها. كما يدرس المجلس الاستشاري حاجة الفكرة أو التوصية إلى التعديل أو إلى إضافة نتيجة تغير الظروف خصوصاً إذا كانت توصيات سابقة.

وقد أكد عيسى أن هذه القاعدة من المعلومات والبيانات وأفكار جديدة سوف تسجل بأسماء أصحابها. وسيكون لها فائدة في توفير معلومات عن أنسب الموضوعات المرتبطة بالجودة التي تحتاج إلى مناقشات أخرى كما يمكن أن تحتاج إحدى التوصيات الهامة أو حزمة مترابطة منها إلى مزيد من المناقشات في المؤتمرات والندوات القادمة.

جدير بالذكر أن تسجيل الأفكار الجديدة بأسماء أصحابها وتبني تطبيقها من خلال المعهد. يحفز على تشجيع البحوث والابتكارات في هذا المجال. كما يتيح التغلب على الصعوبات التي يواجهونها في التنفيذ.

تدراج أهمية التوصيات بين توصيات استراتيجية مؤثرة تحتاج لبرامج وآليات

د. عيسى يحاضر في المؤتمر الوطني

للجودة بالملكة العربية السعودية



د. محمود عيسى

شارك المعهد القومي للجودة التابع لوزارة التجارة والصناعة في المؤتمر الوطني الثالث للجودة بالملكة العربية السعودية برعاية خادم الحرمين الشريفين.

وعن هذه المشاركة يقول

الدكتور محمود عيسى رئيس المعهد القومي للجودة أن مشاركة رئيس المعهد كمحاضر في هذا المؤتمر تحت دعوة من المملكة العربية السعودية لتقديم الخبرة المصرية في مجال منح الشهادات لنظم الجودة وعلاقتها بالمنظمات الدولية المتناظرة.

ويضيف أن موافقة المهندس رئيسه محمد رشيد وزير التجارة والصناعة على المشاركة في المؤتمر تأتي في إطار تبادل الخبرات على المستوى العربي.

خصوصاً وأن مصر نفذت جزءاً كبيراً من برنامجها القومي للجودة في كافة المجالات طبقاً للمعايير الدولية كما أن مشاركة خبراء دوليين في المؤتمر يتيح الاستفادة من خبراتهم محلياً. ويضيف

رئيس المعهد أن المؤتمر تضمن مشاركة وزارات التجارة والصناعة والتربية والتعليم والتعليم العالي والصحة بالملكة العربية السعودية ثم فيه تقديم البرامج الجارية بهذه الوزارات في مجالات الجودة المختلفة منها الجودة والتميز في القطاع الحكومي واعتماد المنشآت الصحية وتحقيق الجودة في خدمات الحج والعمرة والجودة في قطار المسافر وبرامج عديدة في مجال الجودة والتميز في المنشآت الصناعية والتجارية.

لتصان مصداقية النتائج

المجلس الوطني للاعتماد يبدأ أنشطة تقييم واعتماد معامل التحاليل الطبية

يسهم اعتمادها في ضمان ذلك. فد يقوم المجلس الوطني للاعتماد بالتعاون مع المنظمات الأوروبية والعالية بإعداد وتدريب كوادر الفنية والإدارية. وفقاً لأفضل وأحدث الأنظمة العالمية لتكون قادرة على القيام بأعمال التقييم والاعتماد في جميع المجالات التي يختص بها المجلس. كما يعمل المجلس بصفة مستمرة على نشر ثقافة الجودة والاعتماد ويتم تطبيقه بكفاءة عالية للتواصفات والأساليب والأنظمة العالمية للتقييم والاعتماد. مما الأمر حصول المجلس على الاعتراف الدولي من منظمات الاعتماد الدولية وهما التعاون العالمي لاعتماد المعامل "ILAC" والمنسدى العالمي للاعتماد "IAF" في شهر أكتوبر «تشرين أول» الماضي. وهو ما يضمن مصداقية الشهادات الصادرة من الجهات المعتمدة من المجلس وتأكيد الثقة في نتائجها.

بدأ المجلس الوطني للاعتماد في نشاط اعتمد معامل التحاليل الطبية. طبقاً لقرار وزير الصحة رقم 240 لعام 2007. وذلك لتوفير الخدمات للمواطن المصري والتحقق من مدى مصداقية نتائج التحاليل الطبية. وتأكيد أهمية الجودة والاعتماد كما بدأ المجلس في تقييم معملين أحدهما بالقاهرة والآخر بالإسكندرية. وشارك في التقييم فريق من هيئة الاعتماد السويدية SWEDAC وذلك في إطار اتفاقية «التوأمة المؤسسية» بين المجلس والاتحاد الأوروبي.

من جانبه أكد المهندس حسن شعراوي المدير التنفيذي للمجلس على أهمية اعتماد المعامل الطبية طبقاً للمواصفة الدولية الأيزو 15189 في هذه المرحلة التي يتخطى فيها الدقة النهائية في نتائج التحاليل الصادرة من معامل التحاليل الطبية والتي سوف

الالتزام باعتماد المقررات التدريبية لنظم الجودة من المعهد

رئيس المعهد القومي للجودة أن هذا القرار يتوافق مع ما هو معمول به في معظم الدول ومنها دول عربية. ويأتي هذا القرار ليعالج بعض السبلات الموجودة في مجال التدريب والتأهيل من أهمها ضعف السواء التدريبية لنظم الجودة والسلامة المقدمة من بعض مراكز التأهيل والتدريب كما يأتي القرار مكملاً لقرار وزير التجارة والصناعة رقم 2010/347 الذي صدر من قبل والنص بالإلزام مراكز التأهيل والتدريب بالحصول على شهادة صلاحية من المعهد القومي للجودة بعد التأكد من قدرات هذه المراكز على تقديم خدمات تدريبية تحقق إرتقاء الصناعة والمنجيات المصرية.



والتأهيل في هذه المجالات مهلة ستة أشهر للتوافق مع متطلبات هذا القرار ونص القرار على أن مخالفة هذا القرار تخضع لمواد القانون رقم 48 لسنة 1941 الخاص بجمع الغش والتدليس . وقد صرح الدكتور محمود عيسى

أى من المقررات المقدمة في المجالات الخاصة بنظم الجودة أو البيئة أو السلامة . كما حظر القرار على هذه الجهات تدريس مقررات تدريبية غير معتمدة من المعهد . وقد منح القرار الجهات العاملة في مجال التدريب

أصدرت وزارة التجارة والصناعة قراراً وزارياً رقم 37 لسنة 2011 بإلزام الجهات العاملة في مجال التأهيل والتدريب في مجالات إدارة الجودة والبيئة والسلامة بكافة أنواعها بإعتماد المقررات التدريبية التي تقدمها في خدماتها من المعهد القومي للجودة . كما أُلزم القرار المعهد القومي للجودة بمراجعة المقررات التدريبية المقدمة من هذه الجهات في ضوء المرجعيات الدولية لنظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة بما يتضمن جودة المادة العلمية المقدمة وتوافقها مع هذه المرجعيات . كما نص القرار على أن تُمنح الجهات التقدمة للمعهد شهادة بإعتماد المقرر وكذلك ما يشترط للاعتماد على المقرر ذاته في

قريباً .. إنشاء هيئة لضمان جودة الخدمات الصحية

الماضي فقط بعد أكثر الأعوام في تاريخ مصر ثم فيه الإنفاق على العلاج على نفقة الدولة حيث تم صرف 1.5 مليار جنيه وأضيفت إليها مليار جنيه لتسييد المديونيات القديمة . مشيراً إلى أن ما ينفق على العلاج المجاني وصل إلى 3 ملايين و150 مليون جنيه.

كما نفت الوزارة ما تردد حول إلغاء العلاج المجاني قائلين أن هناك فرقاً كبيراً بين العيادات الخارجية وبين العلاج وأن الهدف من القرار الذي أصدره هو تنظيم العسل في العيادات والالتزام بالمواعيد المخصصة لها. بحيث يتم إغلاقها في الساعة الواحدة بعد الظهر يومياً بدلاً من العاشرة والنصف .

وهو ما كان يحدث سابقاً. وبالتالي يتمكن من محاسبة مدير المستشفى غير المنتظم . كما أن هناك قسم الطوارئ الذي يعمل مجاني وبصورة مستمرة.

أعلنت وزارة الصحة، أنه سيتم قريباً إصدار قرار جمهوري بإنشاء هيئة لضمان الجودة في الخدمات الصحية، بعد مناقشته في مجلس الوزراء وذلك في إطار جهود الوزارة للإلتقاء بالخدمات الصحية وتوفير الرعاية الصحية لجميع المواطنين.

لوحظت الوزارة أن مشروع قانون التأمين الصحي الجديد الذي سيتم عرضه على الدورة الحالية لمجلس الشعب لإقراره يتيح للمواطن حرية الاختيار في التعاقد مع المستشفى الذي يريد سواء قطاعاً خاصاً أو أهلياً أو استثمالياً أو جامعياً أو خبيراً مثل مستشفى (157357). كما أن الإلزام بعد أحد محاور القانون الجديد.

وأضاف أنه تم إتفاق 11 ملياراً و770 مليون جنيه في العلاج على نفقة الدولة. وبلغ عدد المستفيدين 8 ملايين مواطن. فضلاً عن أن العام

السلوكيات الغذائية الخاطئة في ندوة بمركز النيل للإعلام



ومنتجات الألبان وحماية المواطن من الأطعمة الغير آمنة.

وأشار أحمد البدوي، مدير عام مركز النيل للإعلام، في بيان إعلامي، إلى أهمية المراقبة الدورية للأسواق ومحلات تقديم الأطعمة من قبل مديرية الصحة، وضرورة زرع الوعي الغذائي لدى المواطنين. وخاصة الشباب الباحث عن كل ما هو سريع دون النظر لإنعدام القيمة الغذائية. وضعف التثقيف الصحي للمراهقين في المدارس مع أهمية وضع ضوابط لتراخيص المطاعم، وضرورة أن تشمل إضافة الأغذية والخضروات والفواكه الطازجة ومنع الإعلانات المبالغ فيها والغير مطابقة للمواصفات الصحية.

أقام مركز النيل للإعلام، بطنطا، التابع للهيئة العامة للاستعلامات، ندوة موسعة على مدار 3 أيام من شهر ديسمبر الماضي «كاشون أول» لعدد من علماء التغذية بمختلف الجامعات المصرية حول خطورة السلوكيات الغذائية الخاطئة.

تتمثل خطورة هذه السلوكيات في تناول الوجبات السريعة وإنتشار الأماكن التي تسود لها والعلاقة بين المشروبات الغازية ومشاشة العظام، وأهمية تناول الأعشاب الطبيعية والإبتعاد عن إستخدام التوابل بكثرة مع أهمية تقليل نسبة الدهون في الأطعمة وتواجد الفواكه والخضراوات الطازجة



المعهد القومي للجودة يعقد مؤتمره الثاني عن الجودة من منظور تطبيقى

من الداخل والخارج لاستعراض المشاكل والمعوقات والنتائج الصاحبة لتطبيق نظم الجودة العالمية. تقتصر العروض المقدمة فيه على مدى يومين ولأول مرة قيام الشركات الوطنية والدولية الراغبة في مجال الجودة بعرض تجاربها في تطبيق النظم الحديثة في الجودة وعرض المعوقات والتحديات التي صاحبت التطبيق وأسلوب حلها والفوائد والنتائج المحققة لهذه الشركات من التطبيق.

ويضيف د/ محمود عيسى أنه لن يكون هناك عروض نظرية بل ستكون كلها تجارب تطبيقية خاصة في مجال النظم الحديثة مثل نظم الإدارة الرشيدة Lean Management والمستويات الطوره من الـ Six Sigma وسلاسل الإمداد Supply Chain.

ويؤكد رئيس المعهد أنه تم دعوة رؤساء هيئات دولية أمريكية وأوروبية عريقة في مجال تطبيق نظم الجودة لتعميق الاستفادة من نتائج هذه العروض



يعقد المعهد القومي للجودة التابع لوزارة التجارة والصناعة مؤتمر دولي بالفاهرة عن الجودة من منظور تطبيقي وذلك خلال هذا العام يقتصر على عروض تجارب الشركات المحلية والدولية الكبرى في تطبيق نظم الجودة وفي هذا الإطار يقول د/ محمود عيسى رئيس المعهد القومي للجودة أن هذا المؤتمر يأتي في إطار دعم تطبيق القرار الوزاري رقم ٨٣٤ لسنة ٢٠٠٩ والخاص بالزام جميع المنشآت الصناعية بوجود نظم للجودة بها يتم مراجعتها من خلال المعهد القومي للجودة وكذلك القرار الوزاري رقم ٢٤٧ لسنة ٢٠١٠ والخاص بالإرتقاء بمستويات التأهيل والتدريب من خلال الحصول على شهادات صلاحية من المعهد لأي جهة تدريبية أو تأهيلية في مجال الجودة ولمساعدة الشركات في إنشاء نظم الجودة والتأهيل العنصر للكسائر العاملة في هذه النظم. قرر المعهد عقد مؤتمر دولي يحضره خبراء الجودة

المعهد القومي للجودة يستخدم دليل منظمة الأيزو الجديد لقياس رضا المستهلك

وباعتبار أن رضا المستهلك أو عدم رضائه يمكن أن يكون له تبعات إيجابية أو سلبية بدرجة شديدة في جميع الأحوال كما أن الدليل يحتوي أيضا على كيفية الحفاظ على ثقة العميل فور اكتسابها كما يخدم هذا الدليل مجموعة أخرى من الدلائل الخاصة بالممارسات الجيدة والتعامل مع الشكاوى وفض النزاعات.

ويؤكد د/ محمود عيسى رئيس المعهد القومي للجودة أن رضا المستهلك هو مقياس نجاح تنفيذ أي برامج ونظم خاصة بالجودة في أي منشأة صناعية أو خدمية. وهو المحور الذي تبنى عليه هذه المنشآت نظمها الإدارية والفنية التي تحق في النهاية رضا المستهلك. لذلك يعتبر رضا المستهلك عنصرا تنافسيا بين أنظمة الجودة المختلفة وهو مقياس نجاح أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها في التوسع والاستثمار من خلال تحقيق رضا المستهلك. وتعتبر وسائل قياس رضا المستهلك هي الفيصل في الحكم على مدى الحصول على ثقة المنشأة في منتجاتها أو خدماتها وهو الهدف النهائي لأي منشأة.

ويضيف د/ محمود عيسى أن المعهد القومي للجودة سوف يستخدم هذا الدليل في إجراء الاستبيانات التي سيجريها المعهد لقياس رضا المستهلكين في مصر وإعلانها ونشرها بما يحفز الشركات إلى السعي لإرضاء المستهلك طبقا لما ورد في هذا الدليل.

أصدرت منظمة الأيزو العالمية دليلا قنيا يحتوي على إرشادات تساعد الجهات والهيئات والمؤسسات والشركات لعمل إجراءات ونظام للمتابعة وقياس رضا المستهلك عن إنتاجها أو خدماتها بإعتبار رضا المستهلك هو عنصر أساسي لنجاح أي مؤسسة سواء في القطاع العام أو الخاص. بإعتبار أن المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال قياس رضا المستهلك يتم الاستفادة منها في تحسين إستراتيجية الهيئة أو المؤسسة أو الشركة التي تقوم بهذا القياس وتحقيق أهداف هذه المؤسسة. وبما يساعد على زيادة ثقة المستهلك بما يحقق الفوائد والأرباح لهذه المؤسسة والدليل يصلح للتطبيق في كل أنواع المؤسسات أيا كان إنتاجها صناعيا أو خدميا.



بروتوكولات تعاون مع مؤسسات محلية ودولية



في إطار التعاون بين المعهد القومى للجودة والجهات المحلية والدولية المختلفة المرتبطة بأنشطة الجودة أبرم المعهد عددا من اتفاقيات التعاون ومذكرات التفاهم في هذا الصدد

• قام الدكتور محمود عيسى رئيس المعهد القومى للجودة والاستاذ الدكتور رفعت الفاعورى مدير عام المنظمة العربية للتنمية الادارية بتوقيع مذكرة تفاهم بين المعهد القومى للجودة والمنظمة العربية للتنمية الادارية لتعزيز التعاون وتدعيمه من خلال وضع اطار للعمل المشترك بين الجانبين و تنفيذ عدد من الانشطة والبرامج التدريبية والندوات والمؤتمرات العلمية والدراسات الاستشارية خاصة في نظم ادارة الجودة والبيئة والسلامة.

• قام الاستاذ الدكتور محمود عيسى بتوقيع اتفاقية تعاون مع معهد الانتاجية والجودة بالاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري وتتيح هذه الاتفاقية عقد برامج دراسية مشتركة تهم القطاعين الانتاجى والخدمى والاستعانة بالكوادر البشرية فى الاكاديمية العربية.

• أبرم المعهد اتفاقية تعاون مع اتحاد المصدرين والمستوردين العرب و بموجب هذا الاتفاق تم عمل شهادة كفاءة تصدير يقوم المعهد بتنفيذ الدراسات والبحوث التى يطلبها الاتحاد وليكون المعهد هو الجهة الاستشارية للاحاد.

• قام المعهد بابرام بروتوكول للتعاون مع الصندوق الاجتماعى للتنمية للتعاون فى مجالات تطبيق نظم الجودة وحسين وتطوير العملية الانتاجية بالإضافة الى التدريب

والاستشارات الفنية لإقامة مشروعات صغيرة وكذلك مساعدة المشروعات القائمة على تحسين الاداء.

• ومن بين الاتفاقيات التعاون التى تمت قام الدكتور محمود عيسى رئيس المعهد بتوقيع اتفاقية تعاون بين المعهد القومى للجودة ومؤسسة الجودة لادارة المستشفيات QHAM تنضمين عقد دورات تدريبية فى الرعاية الصحية على ان يتم تطوير هذه الدورات مستقبلا لعقد بعلوم تخصصية فى مجال الرعاية الصحية.

• تم توقيع اتفاق تعاون مع مركز اعداد القادة لادارة الاعمال التابع لوزارة الاستثماركى يتعاون الطرفان فى التخطيط والتنفيذ المشترك للبرامج والدورات التدريبية فى مجال نظم ادارة الجودة والبيئة والسلامة وتقديم الاستشارات المتعلقة بالجودة وانشطتها كذلك عقد المؤتمرات والندوات وورش العمل فى مجالات الجودة المختلفة و تنفيذ الدراسات والبحوث المتعلقة بأنشطة الجودة.

اما بالنسبة لاتفاقيات التعاون ومذكرات التفاهم التى تم توقيعها بين المعهد القومى للجودة والجهات الدولية:

• تم توقيع اتفاقية تعاون بين المعهد القومى للجودة وكل من المنظمة الأوروبية للجودة EUROPEAN ORGANIZATION FOR QUALITY و هيئة الجودة النمساوية QUALITY AUSTRIA و تنص اتفاقيات

التعاون على ان يكون المعهد القومى للجودة هو مثل هيئة الجودة النمساوية فى مصر والمشاركة فى منح الشهادات لهيئة الجودة النمساوية و امداد المعهد بحق العرفة الخاصة بمنح الشهادات للأفراد والنظم فى كل من المنظمة الأوروبية و هيئة الجودة النمساوية. كذلك قبول المعهد كعضو منتسب للمنظمة الأوروبية للجودة ومشاركة المعهد القومى للجودة فى نشاطات شهادات التميز التى تمنحها المنظمة الأوروبية للجودة وامكانية مشاركة المنظمة الأوروبية للجودة فى نشاطات الجوائز التى قد يمنحها المعهد القومى للجودة مستقبلا.

• تم توقيع اتفاق تعاون بين المعهد القومى للجودة ومؤسسة VIZIBILITY الامريكية (الشرق الاوسط) على ان يتم تعاون الطرفين فى مجالات التدريب والدراسات العليا المتخصصة، الاستشارات الفنية، المؤتمرات والندوات و أخيرا فى الدراسات المشتركة التى تهم الطرفين.

• تم توقيع اتفاقية للتعاون المشترك فى مجال التدريب بين المعهد القومى للجودة ومكتب المستشار الوطنى بدولة الكويت.

• تم ابرام اتفاقية بين المعهد القومى للجودة و (UK) CQI/IRCA لاعتماد المعهد القومى للجودة كجهة للتدريب لبرامج IRCA. كما جرى الآن المفاوضات لابرام اتفاقية تعاون مشترك بين المعهد القومى للجودة والجمعية الامريكية للجودة ASQ.

د. الفت عفيفى



مشروع لتحسين جودة إنتاجية محصولي البلح والزيتون بشمال سيناء



والجريبه وغيرها

وكذلك إقامة مشاتل للتخيل والزيتون وإنشاء محطة خدمة آلية للعمليات الزراعية ومكافحة الأمراض التي تصيب الأشجار بالإضافة إلى إقامة عدد من الندوات الإرشادية وتوعية المزارعين والمتجدين من خلال تعاون وثيق مع أساتذة كلية العلوم الزراعية البنية بالعريش في مجالات تخصصات الثبات والتربة والصناعات الغذائية والنسج والمفصليات (الثاني) حيث يتم الاستعانة بعدد 12 خبيراً من أساتذة الكلية في مختلف المجالات.

ويخدم المشروع نحو 800 مزارع من مختلف مراكز المحافظة خاصة مراكز العريش ورفح والشيوخ ورويد نظراً لوجود مساحات زراعية شاسعة بها من التخيل والزيتون.

يجري حالياً تنفيذ مشروع لتحسين جودة إنتاجية محصولي البلح والزيتون في محافظة شمال سيناء بتحويل من البنك الدولي قدره 6 ملايين و500 ألف جنيه. ويستمر المشروع لمدة 3 سنوات. وتنفذ جمعية خبراء العلوم والتكنولوجيا. ويستهدف إقامة بنادج للزراعة المتكاملة لأشجار الزيتون والتخيل ومقارنتها بالزراع التقليدية الحالية.

كما يستهدف المشروع أيضا إنشاء مزارع جديدة ورفع كفاءة بعض المزارع الحالية القديمة. وتحسين جودة الإنتاج بالنسبة لمحصول الزيتون والتخيل وإدخال أصناف جديدة بالإضافة إلى تطوير الصناعات القائمة على إنتاج المحصولين والاستفادة من عصير الزيت ومخلفاته. وكذلك المنتجات الثانوية للتخيل من النوى والليف

مناقشة عوائق وسلبات منح شهادة الأيزو



منظمة أهلية تضم جميع الشركات المانحة للشهادات. على أن يقوم برعايتها وإحتضانها والإلتزام بكود الممارسات الأخلاقية في مجال منح الشهادات. حيث أن هيكل المعهد يتضمن رعاية جمعيات ومنظمات الجودة العاملة في مجال أنشطة الجودة المختلفة.

كما قام المعهد القومي للجودة بعمل دراسة تفصيلية لموقف الشركات الحاصلة على الشهادات من تطبيق متطلبات الشهادات وممارسات التأهيل فضلا عن أسباب التراجع عن التجديد.

وأتفق الحاضرون على قيام المعهد القومي للجودة بمنح جائزة تشجيعية للأشخاص الذين يقدمون خدمات في مجال الجودة. وذلك بناء على معايير محددة من المعهد. كذلك وضع نظام لتسجيل المراجعين الداخليين ومديري الجودة طبقاً للشروط التي يصدرها المعهد لضبط تأهيل ومراجعة نظم الجودة بالانشآت.

تم عقد اجتماع في ديسمبر «كانون الأول» الماضي بين المعهد القومي للجودة وبعض الشركات المانحة للشهادات الأيزو. لمناقشة العوائق والسلبات في منح ومراجعة نظم الجودة بالانشآت. ووضع آليات لضبط سوق العمل في مجال شهادات الأيزو. استهدف الاجتماع التعرف على السلبات الحالية في مجال التأهيل ومنح الشهادات. وسلبات تطبيق متطلبات المواصفات الدولية في بعض الشركات الممنوحة للشهادة. والتي تشمل نظم إدارة الجودة 9001 وإدارة البيئة 14001 والسلامة 18001 وسلامة الغذاء 22000 والـ HACCP.

وفي السياق نفسه تم مناقشة الوضع الحالي لشركات منح الشهادات. وظهور بعض التجاوزات سواء في مجال الإستشارات أو التأهيل أو منح الشهادات. بما يؤثر على مصداقية الشهادات علاوة على عدم تحقيق الفائدة المرجوة منها.

ناقش الحاضرون أهمية الحصول على هذه الشهادات ودورها في الإرتقاء بالجودة في القطاع الصناعي والتجاري وتحقيق متطلبات التصدير كذلك موقف جديد الشهادات وظاهرة تراجع عدد من الشركات الحاصلة على الشهادات عن التجديد.

اقترح المعهد القومي للجودة إنشاء

خادم الحرمين يرعى المؤتمر الدولي للجودة الشاملة في التعليم



التعليم العام والذي يركز على النهج العلمي، وكفاءة المدرسين، والبيئة التعليمية. والخدمات والنشاطات اللا منهجية الأخرى.

فيما جاء محور الثالث ليناقل عدة حلقات حول العوامل الرئيسية المؤثرة على تعزيز تعليم الطلبة من خلال التركيز على العوامل الثلاثة الرئيسية في عملية تعزيز قدرات الطلبة في التعليم من مرحلة التمهيدي إلى الثانوية العامة. من خلال دمج ثلاثة عوامل وهي: نتائج أبحاث البحوث العلمية في مجال تحسين جودة التعليم وأهداف ومبادرات وزارة التربية والتعليم وتقديم عرض لدراسة حالة تطبيقية لأفضل التجارب العالمية في مجال تحسين جودة التعليم.

رعى خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبدالعزيز آل سعود الدولي الأول للجودة الشاملة في التعليم العام والذي تنظمه وزارة التربية والتعليم بمشاركة علماء دوليين. وعقد في قاعة الملك فيصل للمؤتمرات بفندق الرياض انتركونتيننتال. بمدينة الرياض خلال الفترة 7-4 صفر 1432 هـ حيث وفر المؤتمر فرصة للمشاركة في الحملة الوطنية لإعادة هيكلة السياسات العامة للتبرامج التعليمية.

كما قدم المؤتمر عرضاً لأفضل الممارسات والتجارب العملية لإعادة هيكلة وتطوير المنظومة التعليمية الحالية.

وتطرق المؤتمر الدولي إلى 3 محاور: المحور الأول: أفضل النماذج العالمية حيث يحتوي اليوم الأول من فعاليات المؤتمر على ثلاث جلسات.

بينما أشار المحور الثاني إلى العوامل الرئيسية المؤثرة في تحسين جودة التعليم حيث ركز المؤتمر على العوامل الرئيسية الأربعة في تحسين جودة التعليم. والمعتمدة سابقاً من قبل مشروع «تطوير» وهو مشروع خادم الحرمين الشريفين لتطوير

المواصفة الارشادية للمسئولية المجتمعية

ايزو 26000



تعتبر المسؤولية المجتمعية الطريق إلى تحقيق تنمية مستدامة ومسئولية أخلاقية تحقّق الإيجابية في التعامل مع شئون المجتمع سواء الداخلية في المؤسسة أو الخارجية بالنسبة للمجتمع ككل. فالمؤسسات التي تقوم بانتهاج مبدأ المسؤولية المجتمعية تمتلك ميزة تنافسية عن مثيلاتها، فعلى سبيل المثال قامت شركة تويوتا بخفض استخداماتها للطاقة بنسبة 30% منذ عام 2000م، كما قامت شركة جنرال موتورز بخفض تكلفة التخلص من المخلفات بقيمة 12 مليون دولار.

وتشير الدراسات إلى أن 53% من المستهلكين يفضلون التعامل مع المؤسسات التي تؤمن بدورها تجاه المجتمع. ومن الجدير بالذكر أن المسؤولية المجتمعية تعني أن المؤسسات مسؤولة عن تأثير جميع أنشطتها وقراراتها على كل من المجتمع والبيئة المحيطة بها. من خلال المساهمة في التنمية المستدامة، والمساهمة في القضاء على الفقر، والحفاظ على صحة المجتمع والعدالة المجتمعية. ومقابلة احتياجات المجتمع من خلال العيش في الحدود البيئية للكوكب دون المساس باحتياجات الأجيال القادمة. وأخذ توقعات المعنيين في الاعتبار. وكذا

تطبيق القوانين ومعايير السلوك الدولية. والتكامل عبر المنشأة بتحديد الاستراتيجيات المتبعة وتحليل المخاطر وإيجاد ثقافة المسؤولية المجتمعية بالمنشأة، وممارستها اليومية وتنفيذ العمليات من خلال علاقات المنشأة وتكاملها مع كل من الأطراف المعنية والمجتمع.

وتعتبر الفاعلية للمساءلة، والتشفافية، والتزام السلوك الأخلاقي واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام القانون ومعايير السلوك الدولية وحقوق الإنسان من المبادئ الأساسية للمسؤولية المجتمعية.

وتتطبيق المسؤولية المجتمعية في المؤسسات يجب اتباع خطوات محددة لتحقيق التطبيق التكاملي للمسؤولية المجتمعية على أكمال وجه قيادي ذي بدء لابد من تفهم وتحديد أنشطة وقرارات المنشأة، ثم تأتى الخطوة الثانية التي تتمثل في تحليل علاقات المنشأة وتحديد الموضوعات والقضايا المرتبطة. أما الخطوة الثالثة فتكون مشاركة الأطراف المعنية. ثم وضع الخطط وبرامج التنفيذ وتوفير الموارد ثم التخطيط وتنفيذ الاتصال عن طريق التقرير الدوري العام واختيار وسائل وأشكال الاتصالات، والتعاون مع الأطراف المعنية. وتكون الخطوة التالية هي تعزيز الصداقة عن طريق بناء الثقة، وتنمية العلاقات وتعزيز الاتصالات.

وأخيرا وليس آخرا المراجعة والتحسين ويتأتى هذا بالمراجعة الدورية، ومراقبة الأداء، والتغذية المرتدة واستخدام المؤشرات، ومراجعة التقدم وآراء الأطراف المعنية، وتحسين الأداء ثم الخطوة الأخيرة وهي المشاركة في المبادرات.

وهنا يجب الإشارة إلى الموضوعات الرئيسية المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية ألا وهي مشاركة المجتمع المحلي والتنمية، وقضايا المستهلكين، وممارسات التشغيل العادلة، والبيئة، والممارسات العمالية، وحقوق الإنسان. ومن ميزات المواصفة الدولية ISO 26000 أنها قابلة للتطبيق في جميع أنواع المنشآت الخدمية منها أو الانتاجية، الحكومية أو غير حكومية، سواء كانت هذه المنشآت صغيرة أو متوسطة أو كبيرة. وفي أي دولة كانت. وتوجد مصطلحات وتعريف لهذه المواصفة الإرشادية، وهي الفكر والفهم مع تحقيق التواصل مع الأطراف المعنية، وكذا تكامل جميع الأنشطة المطبقة في المؤسسة أخذين في الاعتبار الظروف الاجتماعية والبيئية والقانونية والاقتصادية.

وما لا بدع مجالاً للشك أن للمسؤولية المجتمعية تأثيراً مباشراً في معالجة مشكلات المجالات المختلفة مثل التعليم والصحة والمشكلات الاجتماعية والاقتصادية للوصول بالمجتمع إلى مرحلة التكامل الاجتماعي المرجوة من جميع المعنيين والاهتمين بأنشطة المسؤولية المجتمعية.

د. هفت عيسى



رئيس المعهد القومي للجودة: الصناعات العشوائية ليست كلها سيئة.. وبعضها يصدر إنتاجه للخارج

رغم أن حماية المستهلك ما زالت ثقافة جديدة على المجتمع المصري لا يتعدى عمرها عدة سنوات فإنها تحسب أرضاً جديدة يوماً بعد يوم كما تحسب أنصاراً جديداً بخلاف جمعيات وحماة حماية المستهلك ومن هؤلاء أنصار المعهد القومي للجودة، والذي ترتبط طريقته عمله ورسالته بقضية حماية المستهلك وتوفير السلع والخدمات له بمستوى جودة مناسب.

وفي المرحلة الأخيرة دخل المعهد في عدد من البرامج والمشاريع التي تهدف إلى مزيد من الوعي لدى المستهلك ولدى القائمين على التعامل معه، وفي مقدمتهم جمعيات حماية المستهلك، ووحدات حماية المستهلك التابعة للعديد من الوزارات الخدمية، وعلى جانب آخر نجح المعهد القومي للجودة في اختراق عالم صناعات بلاغ السلم أو عشوائيات الصناعة في محاولة لتقديم يد المساعدة لهذا القطاع للارتقاء بجودة منتجاته ومحاولة انتشاعه بالفنول إلى القطاع الرسمي.

في حوارنا مع الدكتور محمود عيسى رئيس المعهد القومي للجودة والرئيس السابق للهيئة العامة للمواصفات والجودة تناولنا معه الدور الجديد للمركز في مجال حماية المستهلك وتجربته مع صناعة بلاغ السلم ومحاولة إدخالها إلى منظومة الجودة.



منظومة الجودة

«صانع جيد وتاجر جيد ومفشل رقابة مؤهل ومستهلك واع». هذه العناصر الأربعة تمثل مربع منظومة الجودة بحسب الدكتور محمود عيسى الذي يؤكد في بداية حديثه أن دور المعهد هو الارتقاء بمفاهيم ونظم الجودة سواء في المصانع أو الجهات الخدمية وتوعية المجتمع والمستهلك على وجه الخصوص بهذه النظم. ففى إطار الارتقاء بجودة الصناعة المعهد يتابع تنفيذ القرار بمراجعة نظم الجودة في المنشآت الصناعية المسجلة.

وقد بدأت المصانع بالفعل في التقدم إلى المعهد بوثائق نظم الجودة لديها بعد انتهاء مدة توفيق الأوضاع. وفي مجال تطوير ودعم الرقابة على الأسواق ووفقاً لرئيس المعهد القومي للجودة بدأ المعهد تنفيذ خطة لتدريب 3 آلاف من مفشلى الرقابة على الأسواق فى جميع المحافظات. وتم تدريب 650 مفتشاً حتى الآن على جميع أساليب الرقابة على الأسواق فى جميع القطاعات وطبقاً للمعايير الدولية الحديثة الخاصة بالرقابة على الأسواق والتشريعات الصادرة فى مجال الجودة وحماية المستهلك وقوانين الملكية الفكرية وما يرتبط بها من تقليد العلامات التجارية. ويتضمن التدريب كيفية

كتابة التقارير الفنية الخاصة بعدم المطابقة. فالكثير من القضايا تسقط بسبب عدم فنية هذه التقارير خاصة فى مجال السلع الغذائية. سمعنا أن المعهد شكل مؤخرًا لجنة لتوعية وإرشاد المستهلك ما مهمة اللجنة وخيف تمارس عملها؟

اللجنة تتكون من جمعيات حماية المستهلك النشطة ويمثل الأجهزة الرقابية وخبراء فى الصناعات المختلفة ومهمة اللجنة التصدى لآى قضايا تتعلق بالمستهلك وتقديم النصائح والإرشاد والتوعية اللازمة للمستهلك بخصوص هذه القضايا خاصة فيما يتعلق بالمنتجات المقلدة والمزورة أو المنتجات التي تضر للمستهلك.

خريطة المستهلك

أما أشهر ما قام به المعهد مؤخرًا بحسب الدكتور محمود عيسى فهو إنشاء أول خريطة قومية للمستهلك تشمل جميع المعلومات الخاصة بالأجهزة الرقابية التي يجب أن يكون للمستهلك على علم بها وكيفية الاتصال بها وكذلك جميع وحدات حماية المستهلك الخاصة بالجهات الحكومية مثل الكهرباء والاتصالات والياه والغسارات. والتي لا يعرف معظم المستهلكين عنها شيئاً رغم أهميتها الحيوية لهم. ورغم أن بعضها تم إنشاؤه منذ فترة طويلة

مثل جهاز تنظيم الكهرباء وحماية المستهلك الذي أنشئ من نحو 8 سنوات. وقد خاطبنا جميع الوزارات والجهات الحكومية لتحديد وحدة أو نقاط اتصال بكل منها للتعامل مع الجمهور. وتولى الرد على مشاكل المستهلك. وكما نتمنى أن تنص تعديلات قانون حماية المستهلك على إنشاء مثل هذه الوحدات حتى تكون إلزامية لهذه الجهات خاصة التي تخرج عن نطاق جهاز حماية المستهلك.

وما ألية الاتصال بالمستهلكين تعريضهم بهذه الخريطة؟

سوف يتم وضعها على الموقع الإلكتروني للمعهد وجميعيات حماية المستهلك إلى جانب توزيعها فى النوادي الاجتماعية ومراكز الشباب وفى مقار الجمعيات. وبعد المعهد حالياً دورات تدريبية لجمعية حماية المستهلك خاصة جمعيات المحافظات تركز فيها على كيفية التعامل مع الشكاوى والجهات التي توجه إليها وتبدأ الدورات فى يناير المقبل. ونستهدف تدريب 70 جمعية فى مجال حماية المستهلك. أيضاً قام المعهد مؤخراً بإنشاء وحدة بحوث مكافحة الغش والتقليد لاستقبال شكاوى المستهلكين والتجار على السواء وبحوث هذه الشكاوى وإصدار تقارير خاصة بها يمكن للتاجر أو المستهلك تقديمها إلى الجهات الرقابية لإثبات



عملية الغش. وذلك بدون مقابل. وقد بدأت هذه الوحدة عملها ومن بين القضايا الطريفة التي عرضت عليها شكوى أحد المصنعين من وجود «جوارب حرجى» بنفس الاسم والعلامة التجارية لمنتجهم. ولم يستطع صاحب الشكوى التفريق بين المنتج المقلد والأصلي لشدة التقليد.

مصانع بير السلم

كان للمعهد السبق في الدخول لعشوائيات الصناعة أو كما يطلقون عليها مصانع «بير السلم» ومحاولة إقناعها بالتعامل مع منظومة الجودة وإمكانية التحول إلى الاقتصاد الرسمى.

كيف استطعتم الوصول إلى هذا القطاع الذى فشلت الدولة فى التعامل معه حتى الآن وما النتائج التى توصلتكم إليها؟

اتصلنا بالعديد من هذه المنشآت وقلنا لهم إننا نريد مساعدتكم ولا نريد منكم أية معلومات لا تريدون الإفصاح عنها وعندما اطمأنوا أننا سلطنة غير رقابية وثقوا فينا وقالوا لنا الكثير عن أنشطتهم ومشاكلهم. وقام المعهد بتحليل دراسة استطلاعية سابقة عن هذا القطاع ثم إجرائها على 200 منشأة تغطى مجالات مختلفة وموزعة على 4 مناطق عشوائية رئيسية فى منشأة ناصر ومدينة السلام وباسوس وعزلة النخل. وأوضحت الدراسة أن هناك نحو 100 منطقة كبيرة يعمل بها حوالى 800 ألف عامل ويترأع رأس المال المنشأة بين 5 آلاف و15 مليون جنيه ومن المفارقات التى واجهتنا أثناء زيارتنا لأحدى المنشآت العشوائية، التى تعمل فى مجال الجلود. وجدنا مستوردين من ألمانيا يتفاوضون معهم على تصدير منتجاتهم لألمانيا واكتشفنا أن الكثير من هذه المنشآت لها أسواق تصديرية.

ومؤخرا قام المعهد القومى للجودة بتنظيم لقاء مع عدد من أصحاب هذه المنشآت الذين أكدوا أن أهم أسباب عدم تحولهم إلى القطاع الرسمى العوائق الخاصة بإصدار التراخيص خاصة تراخيص التشغيل التى تصدرها الأحياء والشى يتوقف عليها استخراج رخص السجل الصناعى بالإضافة إلى مشكلة الأرض. حيث إن جانباً كبيراً من هذه المنشآت مقامة فى البدرومات والشقق والمخازن والأسطح والأراضي النائية. حيث إن الحصول على أرض من الدولة يستلزم اشتراطات وضمانات لا تتوافر لهذه المنشآت مادياً وإجرائياً. ومن بين هذه الأسباب أيضاً التهريب الضريبى. حيث تخفى هذه المنشآت حمل أعباء ضريبية تنوء بها إلى جانب البعد عن الرقابة. حيث إن كثيراً منها يقوم على التقليد لسلع معروفة. وهو ما يجعلها غير

راغبة فى التحول للقطاع الرسمى.

«كنا فاكيرين أن هذا القطاع غير الرسمى قطاع مظرب ولكننا اكتشفنا غير ذلك». يضيف عيسى مشبورا إلى أن 70% من الذين اتصلنا بهم أبدوا استعداداً مبدئياً للتحول للقطاع الرسمى. بينما يوجد 40% من هؤلاء يتكون إمكانات هذا التحول فى حين أكد 30% الباقون أنهم يفضلون وضعهم الحالى ومن الإيجابيات التى وجدناها لدى بعض هذه المنشآت أن أصحابها وافق على الالتزام بمعايير الجودة فى منتجهم. وأبدوا استعدادهم لتسريع الأجهزة التى يكتفون بها.

آثار سيلة على الجميع

ماذا كانت توصياتكم للجهات المسئولة بخصوص هذا القطاع المهم باعتراف الدولة لأنه يستوعب جانباً كبيراً من العمالة؟

نظراً لأن الأمر السبى لهذه الصناعات العشوائية يمتد للجميع رجال أعمال واقتصاد قومى ومستهلكين فإن ذلك يقتضى

1- تكييف كل الأطراف لدعم التحول من الصناعات العشوائية إلى الاقتصاد الرسمى والطلوب فى هذا الصدد تحويل تفتين أوضاعها.

2- إنشاء مركز تدريب فى كل منطقة يقدم دورات تدريبية أساسية فى مفاهيم اللواصفات ومعايير الجودة باشتراكات بسيطة من هذه

المنشآت على أن يتولى التمويل صندوق مائل لصندوق تنمية العشوائيات بموله رجال الأعمال إلى جانب إنشاء معمل صغير لاختبارات الأمن والسلامة فى كل منطقة بموله الدولة أو رجال الأعمال لأنهم مستفيدون من عملية التحول بدرة الخطر عن منتجاتهم ولنجاح عملية التنظيم والتخطيط والمنفعة يلزم تحديد إحدى الجهات أو إنشاء جهاز لهذا الغرض بالتنسيق مع أجهزة وزارة التجارة والصناعة التى تعمل فى مجال حماية المستهلك ومكافحة منتجات هذه المنشآت فى إطار هذه المهمة. وأكدا ضرورة منح هذه المنشآت حوافز لتشجيعها على التحول مثل إعفائها من الضرائب لعدة سنوات.

3- وقفنا بروتوكولا مع الصندوق الاجتماعى لدعم التحول إلى القطاع الرسمى. يقول رئيس المعهد القومى للجودة مشبورا إلى أن البروتوكول يستهدف المنشآت العشوائية. التى لديها رغبة فى التحول من خلال بحث مشكلاتها وتحديد نوع المعاونة المطلوبة لها وفى النهاية نصب كل هذه الجهود فى مصلحة المستهلك. الذى يجب أن يحصل على «سلعة جيدة بسعر مناسب حتى لو كانت من منتجات المناطق العشوائية. وبالنسبة ليست كل منتجات هذه المنشآت سيئة بدليل أن بعضها يصدر إنتاجه للخارج.



البيئة والإعلام البيئي

تؤدي وسائل الاعلام دورا مهما ومحوريا في زيادة الوعي بأهمية البيئة واسلوب الحفاظ عليها وانتشار الوعي البيئي بين مختلف شرائح المجتمع خصوصا المرأة والطفل والشباب فالاعلام البيئي هو احد الاضلاع الرئيسية في عملية تعزيز الوعي البيئي وترسيخه لدى شرائح المجتمع كافة . ويعد الاعلام البيئي احد انواع الاعلام المتخصص ويشهد اهتماما بالغاً نظرا لارتباطه بقضايا البيئة بعد ان اصبحت قضايا جوهرية تهتم العالم بأسره وتحظى بعناية شديدة من جميع الدول والمنظمات الدولية اضافة الى منظمات وهيئات المجتمع المدني المعنية بشئون البيئة حيث يساهم في نشر المعلومات والبيانات الصحيحة عن البيئة والآراء والاتجاهات ذات الصلة بما يهدف الى تبصير الجمهور بكل ما يرتبط بالبيئة المحيطة بهم واحداث وعى مناسب حيالها.

أي انه رسالة تتخذ اشكالا ووسائل مختلفة بهدف المشاركة الايجابية لتقوم السلوك البيئي لتحقيق التنمية المستدامة من قبل اشخاص مؤهلين بيئيا واعلاميا للتوعية بقضايا البيئة وخلق راي عام متفاعل ايجابي مع تلك القضايا وغرس الاحساس بالمسؤولية لدى الفرد والمجتمع تجاه البيئة. لذا فان الاعلام البيئي ليس مجرد اخبار تنشر ولا صور تبت ولا وسائل تبتناها الحملات الاعلامية ولا محاضرات توعية تلقى امام شرائح المجتمع بل هو عمل منظم تشارك فيه اكثر من جهة ويرمي الى تحقيق اهداف عدة وخلق ثقافة التعامل الامثل مع عناصر البيئة المختلفة.

فترى مثلا اذاعة القرآن الكريم تخصص برنامجا يوميا عن الانسان والبيئة وتسنضيف احد العلماء المتخصصين لشرح اهمية المحافظة على البيئة من منظور ديني مع تقديم النصوص القرآنية والاحاديث النبوية التي تؤيد ذلك وهو ايضا مالم تغفله جميع الاديان السماوية الاخرى في الحض على النظافة وعدم تلوث البيئة والحفاظ على ما خلق الله من من طبيعة والنهي عن اتلاف البيئة وفساد ما اهدانا الله سبحانه من هواء وماء وثريه وزروع وقال « لا تفسدوا في الارض بعد اصلاحها»

ان نشر الوعي البيئي لزيادة الثقافة البيئية بين فئات المجتمع المختلفة هو الهدف الاساسي للاعلام البيئي للتعرف على مشكلات البيئة واهمية المحافظة عليها وغرس السلوك البيئي القويم لوضع افضل الحلول للمشكلات البيئية ونضام من جميع فئات المجتمع لصالح بيئة الوطن الذي نحيا جميعا فوق أرضه وننعم بالعيش تحت سمانه. وكان لمنظمة الأيزو دور بارز في اصدار المواصفات القياسية لنظم الادارة البيئية وهو ما يعرف بسلسلة الايزو 14000 وهو ما سنتعرف عليه تاياما في الاعداد القادمة .



مهندس / محمد العظيمة حرب

مخطط الدورات التدريبية للمعهد القومي للجودة للربع الثاني 2011

م	اسم الدورة	التكلفة	المدة
1	إنشاء وتطبيق نظام إدارة البيئة طبقاً للمواصفة الدولية ايزو 14001	1200	4 أيام
2	إنشاء وتطبيق نظام سلامة الغذاء طبقاً للمواصفة القياسية ايزو 22000	1200	4 أيام
3	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة القياسية ايزو 9001	900	3 أيام
4	إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية طبقاً لمتطلبات المواصفة "OHSAS 18001"	900	3 أيام
5	تأهيل مختبرات الاختبار /المعايرة للاعتماد طبقاً للمواصفة القياسية ايزو 17025	1200	4 أيام
6	الجودة في إدارة المشروعات	1200	4 أيام

(للمجموعات خمسة فأكثر) يتم منح خصم 200 جنيه للفرد

الغذاء بما يتيح للمنشأة الغذائية إمكانية الالتزام بمتطلبات المواصفة . وكذلك المتطلبات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بسلامة وصحة الغذاء لكي تثبت أن لديها القدرة على السيطرة على مصادر الخطر التي قد تؤثر على سلامة الغذاء . وبذلك تؤكد أن الغذاء المنتج مضمون صحياً

إنشاء وتطبيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية طبقاً لمتطلبات المواصفة 18001

نظام السلامة والصحة المهنية 18001 : يعطي المتطلبات المهنية المتعلقة بالصحة والسلامة . والتأثيرات المحتملة نتيجة تطبيق أعمال السلامة المهنية . تركز هذه المواصفة على عملية تحديد المخاطر وتقييمها والسيطرة على مخاطر العمل ذات الصلة بالعمال . وكيفية إزالة أو تقليل المخاطر المتعلقة بالموظفين والأطراف المعنية الأخرى . والحفاظ على سلامة الأعمال والمعدات وأيضاً أداء العمليات داخل المنظمة . والتركيز على عملية تحسين مستمرة للنظام المطبق داخل المنظمة .

تأهيل مختبرات الاختبار / المعايير للاعتماد طبقاً للمواصفة القياسية ايزو 17025

ايزو 17025 : هو معيار دولي لاستخدامها من قبل المختبرات في تطوير نظام لإدارة العمليات النوعية والإدارية والفنية داخل المختبر . وأيضاً لزيادة ثقة عملاء المختبر والسلطات التنظيمية والقانونية . و تركز هذه الدورة على كيفية إنشاء نظام في المختبر ايزو 17025 . موضحاً كيفية تطبيق المواصفة في وضع إجراءات وطرق المعايرة والاختبار وطرق تأهيل الموظفين القائمين على إجراء الاختبارات . وأيضاً التعرف على كيفية تنفيذ الإجراءات وإنشاء النماذج واستخدامها . واختيار الأشخاص المناسبين لإجراء الاختبارات . وتحديد الحالات البيئية عن كل اختبار وتقييم نتيجة الفحص .

الجودة في إدارة المشروعات

تهدف هذه الدورة الى تزويد المشاركين بالمفاهيم والمبادئ والعمليات . والممارسات المرتبطة بإدارة الجودة في المشاريع . وكذلك توفير كيفية تحديد دورة حياة المشروع . والموارد التي يحتاجها المشروع . وتكلفة المشروع وقياس أداء عمليات المشروع ومراجعتها لتحسينها وتحقيق الأهداف الموضوعه من المشروع .

تهدف الدورات التدريبية الى تزويد المشاركين بالمفاهيم والمبادئ الأساسية والعمليات والمواصفات المرتبطة بنظم إدارة الجودة والارتقاء برفع ثقافة الجودة لدى المتدربين .

إنشاء وتطبيق المواصفة القياسية ايزو 9001:2008

مفهوم ايزو 9001 : أنها للعبارة العالمي الموحد لتوفير ضمانات لقدرة المنظمة على تلبية متطلبات الجودة وتعزيز رضا العملاء في العلاقات سواء من الموردين أو العملاء . وتهدف مواصفة ايزو 9001 إلى تعزيز الأعمال الخاصة بالشركة . وزيادة قيمة المنتجات الخاصة بها . وتحسين خدمة العملاء وكفاءة الشركة في وضع وتطبيق نظم وإجراءات العمليات الإدارية والإنتاجية .

المواصفة ايزو 9001 : هي معيار لنظام إدارة الجودة معترف به في جميع أنحاء العالم . وقده المواصفة مجموعة من المتطلبات للنظام الخاص بالمنظمة . وتطبيقها يشهد إلى أن الشركة حققت هذا الحد الأدنى من نظم إدارة الجودة .

إنشاء وتطبيق نظام إدارة البيئة طبقاً للمواصفة الدولية ايزو 14001

مفهوم ايزو 14000 : هي مجموعة من المعايير الدولية الموضوعه للتقييم والتدقيق البيئي . والغرض الأساسي من هذه المواصفة هو مساعدة جميع أنواع المنظمات لحماية البيئة ومنع التلوث الناتج من أداء العمليات الخاصة بهم . وتحسين البيئة الأداء الخاصة بها . ايزو 14000 / 2004 : تحدد المتطلبات اللازمة لنظام إدارة البيئة لتمكين المنظمة من وضع وتنفيذ السياسات والأهداف التي تأخذ في الحسبان المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى التي تقيّد المنظمة . وستتاح للمتدربين المشاركة في الأنشطة التي تهيئ لهم فهم كل عنصر ومعيار والحصول على المعرفة التي يمكن بشكل فعال بناء نظام الإدارة البيئية ايزو 14001 .

إنشاء وتطبيق نظام سلامة الغذاء طبقاً للمواصفة القياسية ايزو 22000

تهدف المواصفة القياسية ايزو 22000 الى إنتاج منتجات غذائية لا تسبب أي مشاكل صحية سلبية للمستهلك وذلك من خلال تطبيق معايير من شأنها السيطرة على مصادر الخطر في جميع المراحل التي تشكل سلسلة الغذاء FOOD CHAIN ويطلق على هذا المفهوم « سلامة الغذاء من المزرعة الى مائدة المستهلك » . ولذا فإن هذه الدورة تهدف الى التركيز على فهم كل من فلسفة ومفاهيم وعناصر المواصفة الدولية وبذلك يتمكن المشاركون في الدورة من تخطيط . وإنشاء . وتطبيق . وتشغيل وصيانة نظام سلامة



دراسة أردنية تكشف كيفية تعامل ربات البيوت مع الطعام



قام باحثون من الجامعة الهاشمية وجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية بإجراء دراسة شملت عينات من ربات البيوت وهدفت لتحديد درجة المعرفة الصحيحة في تحضير الطعام من وقت شرائه وحتى الانتهاء من طهوه وتخزينه. وقد أظهرت الدراسة أن هناك ضعفاً في درجة المعرفة عن المسببات المرضية للبكتيرية السنتة المنقولة بالأغذية وهي (المسالمونيلا الشيجيلا الإيكولاي، الليستيريا، المكورات العنقودية، انتيروباكتريا ساكاراكي) حيث لبي أن ما نسبته (٢٣٪) فقط هم الذين يعرفون عن هذه الميكروبات السنتة المنقولة بالأغذية. كما أن درجة المعرفة للأغذية التي من الممكن أن تتواجد بها هذه البكتيريا كانت على النحو التالي: المسالمونيلا (٢٨٪) والشيجيلا (٢٩٪) والإيكولاي (١٤٪).

كما أظهرت الدراسة التي نشرتها جريدة الراي الأردنية أنه يمكن أن يحدث التلوث أو الفساد في أي مرحلة من مراحل التعامل مع الطعام منذ التسوق مروراً بالتخزين ثم الحفظ بالتجاذ أو بالتفريز وكذلك التنظيف.

انتهاء مسح المنشآت الصناعية بإمارة عجمان



مع أول أيام العام الجديد انتهت إدارة الإحصاء والبحوث مجلس تنفيذي عجمان مرحلة العمل الميداني لمسح المنشآت الصناعية في الإمارة والذي قامت به لجنة العمل الميداني المنيقة عن اللجنة العليا للمسح الصناعي لإمارة عجمان بمشاركة ٢٥ باحثاً ومشرفاً من موظفي دائرة البلدية والتخطيط بعجمان. وذلك وفق ما أوردته وكالة أنباء الإمارات (وام).

وأكدت الدكتورة ياسمين جودي مديرة إدارة الإحصاء والبحوث في مجلس تنفيذي عجمان أن أعضاء لجنة العمل أجروا المهمات الموكلة لهم بكل مهنية وجدارة بما يعكس صورة العمل الوطني المشترك بين أعضائها ويؤكد قدرات وطاقت الشباب المواطن الذي شارك بعمليات المسح الصناعي بكل مهنية ودقة وعمل للمسؤولية الوطنية.

وأشارت إلى أن الموظفين الذين قاموا بالمسح الصناعي كانوا على دراية بمفطلبات تعبئة الاستمارات الخاصة. وقد خاضوا أصحاب المنشآت الصناعية بلغات ثلاث هي: العربية والإنجليزية والأوردو. كما قاموا بتدقيق المعلومات التي حصلوا عليها قبل تسليمها إلى لجنة تفريغ البيانات في الحاسوب. مؤكدة أن اللجنة اتسعت بروح المبادرة والتعاون المشر والسريعة في الإجاز.

وقالت الدكتورة ياسمين أن نتائج المسح ستعلن خلال الأسابيع المقبلة في مؤلر صحافي لإطلاع الإعلاميين على النتائج والأليات التي نفذت فيها مراحل العمل مشيرة إلى أن أكثر من ثلاثة آلاف منشأة صناعية توجد في الإمارة شاملة قناطر مصفوت والتنامة.

وأشارت بالتعاون المشر بين دائرة البلدية والتخطيط بعجمان ودورها في توفير الكادر البشري المنفذ للمسح الصناعي. وكذلك المركز الوطني للإحصاء الذي أسهم في التدريب لهذه الكوادر وعزز قدراتهم بالمعلومات المفيدة حول مهنية المسح وجمع البيانات التي تخدم علم الإحصاء الذي غدا أمراً ضرورياً لتحسين وتطوير أداء المؤسسات في أرجاء الدولة. ما يعتي أهميته لخدمة المسيرة الوطنية.

وبينت أن المسح الصناعي يستهدف تطوير وتحسين الخطط التنموية خدمة هذا القطاع وإيجاد حلول للتحديات التي تواجهه. سيما أنه مساهم بشكل كبير في الناتج المحلي بالإمارة. وله بصمة كبيرة في خطط وأهداف التنمية المستدامة. كما أن مؤشرات المسح الصناعي تؤكد نمو هذا القطاع في عجمان ونشر إلى نتائج إيجابية تخدم الإمارة ومشاريعها التنموية.