



الجودة والتميز

صفحة ٥٦

سبتمبر ٢٠٢٦

مجلة شهرية تصدر عن المعهد القومي للجودة



**المعهد القومي للجودة يفتح آفاقاً جديدة للتعاون
الأفريقي من خلال برنامج تدريبي متخصص
للوفا الأوغندي**

د. سماح عمار :

**لتحقيق التميز المؤسسي المعهد القومي للجودة يقود مشروع
تأهيل وزارة المالية لتطبيق نظامي إدارة الجودة وأمن المعلومات
وفقاً للمعايير الدولية**



**المعهد القومي للجودة
يحصل على شهادة
ISO 9001 ويعزز التزامه
بتطبيق أفضل الممارسات
الدولية**



**لتعزيز جودة التدريب
ورفع كفاءة الكوادر
المعهد القومي للجودة
يعتمد ٣٣ شركة ومركزاً
لمزاولة نشاط التدريب
والتأهيل**

م	إسم البرنامج	التاريخ	التوقيت / مكان الإنعقاد	رسوم الإشتراك للمصريين
1	التوعية بالمواصفة العالمية BRCGS Global Standard for Food Safety Issue 9 (Understanding	2026/ 10 / 6 ، 5 ، 4	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
2	نظام الإدارة البيئية ISO 14001/2026	2026/ 10 / 7 ، 6 ، 5	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
3	الدبلوم المهني في جودة إدارة المستشفيات	2026 / 12 / 10 - 10/5	أونلاين 7 م - 10 م	3600 جنية مصري الاثنين الخميس أسبوعيا
4	متطلبات نظم كفاءة معامل الاختبارات والمعايرة ISO/IEC 17025/ 2017	2026/ 10 / 13 ، 12 ، 11	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
5	إدارة الجودة الشاملة TQM	2026/ 10 / 14 ، 13 ، 12	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
6	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001/ 2018	2026/ 10 / 15 ، 14 ، 13	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
7	الممارسات التصنيعية الجيدة (الادوية) GMP	2026/ 10 / 15 ، 14 ، 13	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
8	متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001/2026	2026/ 10 / 21 ، 20 ، 19	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
9	نظام إدارة الكفاءات وتنمية الأفراد ISO 10015 / 2019	2026/ 10 / 21 ، 20 ، 19	أونلاين 7 م - 10 م	1000 جنية مصري
10	نظام إدارة جودة الرعاية الصحية ISO 7101/ 2023	2026/ 10 / 22 ، 21 ، 20	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
11	نظام إدارة الذكاء الاصطناعي ISO 42001/2023	2026/ 10 / 22 ، 21 ، 20	أونلاين 7 م - 10 م	1000 جنية مصري
12	نظام إدارة أمن وسرية المعلومات ISO 27001/ 2022	2026/ 10 / 22 ، 21 ، 20	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
13	نظام إدارة جودة المؤسسات التعليمية ISO 21001/2025	2026/ 10 / 27 ، 26 ، 25	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
14	تدريب المدربين TOT	2026/10/ 28 ، 27 ، 26 ، 25	أونلاين 7 م - 10 م	1000 جنية مصري
15	حساب اللايقين Uncertainty	2026 / 10 / 28 ، 27 ، 26	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
16	المراجعات الداخلية ISO 19011/ 2026	2026 / 10 / 28 ، 27 ، 26	أونلاين 7 م - 10 م	750 جنية مصري
17	برنامج في مجال سلامة الغذاء إشراطات البرامج الأولية تحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة نظام إدارة سلامة الغذاء PRPs HACCP ISO 22000/ 2018	2026/ 10 / 22 ، 21 ، 20 2026/ 10 / 26 ، 25 2026/ 10 / 28 ، 27	أونلاين 7 م - 10 م	1750 جنية مصري (7 أيام)
18	الاشتراطات العامة للأغذية الحلال طبقا لأحكام الشريعة الإسلامية ES 4249 / 2023	2026 / 10 / 28 ، 27 ، 26	أونلاين 7 م - 10 م	1500 جنية مصري
19	التوعية بمنهجية التحسين المستمر Lean 6 Sigma	2026/ 10 / 29 ، 28 ، 27 ، 26	أونلاين 7 م - 10 م	1000 جنية مصري (4 أيام)
20	الدبلوم المهني في إدارة الجودة	2026 /12 /18 - 10 / 23 16 محاضرة	أونلاين 7 م - 10 م	3600 جنية مصري الجمعة والسبت

خصم 50 % للطلبة

خصم 20% للخريجين الجدد



للحجز والاستفسار:

٠١٠٢٨١٢٨١٨١ - ٠١١١١١٢٤٨٥٣ - ٠١٠٩٤٤٤٨٢٢٦



بقلم :

د.م. خالد حسن صوفي

الجودة والتميز.. استثمار في الإنسان وصناعة للمستقبل

وتتزامن هذه الجهود مع مكانة مصر المتقدمة على الساحة الدولية في مجال التقييس والجودة، والتي تجسدت في تولي مصر رئاسة المنظمة الدولية للتقييس «ISO» للفترة من 2026 إلى 2028، ممثلة في شخصي كأول مصري وعربي يتولى هذا المنصب منذ تأسيس المنظمة عام 1947. وتمثل هذه المسؤولية الدولية امتداداً لما تمتلكه مصر من خبرات وقدرات في مجالات المواصفات والجودة، ودليلاً على الثقة الدولية في الدور المصري في تطوير منظومة التقييس العالمية وفي هذا الإطار، فإن دور المعهد القومي للجودة لا يقتصر على تقديم البرامج التدريبية، بل يمتد ليكون منصة وطنية لنقل المعرفة وبناء القدرات ونشر ثقافة الجودة، وشريكاً فاعلاً للقطاعات الإنتاجية والخدمية في تطوير نظم العمل وتحسين الأداء المؤسسي، بما يتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية. وقد جاء حصول المعهد القومي للجودة على شهادة ISO 9001 ليؤكد التزامه بتطبيق متطلبات نظم إدارة الجودة وتطوير منظومة العمل والخدمات التي يقدمها، وليكون المعهد نموذجاً عملياً لما يدعو إليه من جودة وتميز وتحسين مستمر. وإننا نؤمن بأن بناء منظومة وطنية راسخة للجودة يبدأ من الإنسان؛ إنسان يمتلك المعرفة والمهارة والقدرة على التطوير والابتكار. ومن هذا المنطلق، سيواصل المعهد القومي للجودة أداء رسالته في إعداد وتأهيل الكوادر، ودعم المؤسسات، ونشر ثقافة الجودة، والمساهمة في بناء مجتمع مهني قادر على المنافسة، وصولاً إلى تحقيق مستويات أعلى من الجودة والتميز التي تليق بمصر ومكانتها الإقليمية والدولية.

يشهد العالم اليوم تطورات متسارعة في مختلف المجالات الاقتصادية والصناعية والخدمية، جعلت من الجودة والتميز والتحسين المستمر ركائز أساسية لتحقيق الاستدامة وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات والدول. وفي ظل هذه المتغيرات، لم تعد الجودة خياراً تكميلياً، وإنما أصبحت نهجاً متكاملًا لإدارة العمل وتحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات والمنتجات. وانطلاقاً من رؤية الدولة المصرية وأهداف رؤية مصر 2030، يأتي الاستثمار في بناء الإنسان وتنمية قدراته في مقدمة الأولويات، باعتبار العنصر البشري الركيزة الأساسية لتحقيق التطوير المؤسسي والتنمية المستدامة. ومن هنا يبرز الدور المحوري الذي يقوم به المعهد القومي للجودة، التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، في نشر ثقافة الجودة وترسيخ مفاهيم التميز والتحسين المستمر في مختلف القطاعات ويعمل المعهد على تقديم منظومة متكاملة من الخدمات تشمل التدريب والتأهيل، والدعم الفني والاستشارات، وإعداد وتنفيذ البرامج المتخصصة، ومنح رخص مزاولة المهنة للأفراد في المجالات ذات الصلة، بما يساهم في بناء كوادر مؤهلة وقادرة على تطبيق المواصفات والمعايير، ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات. كما يحرص المعهد على تطوير برامجه التدريبية بصورة مستمرة لمواكبة المتغيرات الدولية واحتياجات سوق العمل، من خلال الاستعانة بنخبة من الخبراء والمتخصصين وأساتذة الجامعات، والربط بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يحقق قيمة حقيقية للمستفيدين ويدعم قدرتهم على مواجهة تحديات بيئة العمل الحديثة.

داخل العدد

الجودة والتميز

مجلة شهرية تصدر عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الإدارة

د.م/ خالد حسن صوفى

رؤساء التحرير

مدير عام شئون مجلس الإدارة

أ/ مصطفى صبرى

رئيس الإدارة المركزية

للمعهد القومي للجودة

د/ سماح عمار

التنسيق الفنى

أ/ محمد الفص

أسرة التحرير

أ/ نرمين عمر - أ/ وليد سلام

٢ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة / تليفون : ٢٢٨٧٣١١٤ - ٢٢٨٧٣١١٥ / فاكس : ٢٢٧٤٣٢٩٨

البريد الإلكتروني: info@nqi.gov.eg

الموقع الإلكتروني: www.eosegypt.org.eg

www.Facebook.com/National.Quality.Institute



تعزيز مهارات طلاب الجامعات داخل
مراحل وفروع الهيئة

أفاق التدريب

١٢

مقالات علمية



اعتماد 33 شركة ومركزاً
لمزاولة نشاط التدريب
والتأهيل

٢٤

بوابة التميز

المعهد القومي
للجودة يصنع جيلاً
جديد من المتخصصين
في سلامة الغذاء

المعهد القومي للجودة يفتح آفاقاً
جديدة للتعاون الأفريقي من خلال
برنامج تدريبي متخصص للوفد الأوغندي

الأخبار

٢٥

نموذج كازنو: من فهم
احتياجات العميل إلى
ترتيب أولويات الجودة
وبناء الولاء

٢٦

«المعهد القومي للجودة» يفتح آفاقاً جديدة منخصص للوفد الأوغندي



في إطار توجيهات معالي وزير الصناعة نحو تعزيز التعاون الفني والصناعي مع الدول الأفريقية، استضافت الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، من خلال المعهد القومي للجودة التابع للهيئة، وفداً رفيع المستوى من هيئة المواصفات الأوغندية برئاسة رئيس مجلس إدارة الهيئة وعدد من أعضاء مجلس الإدارة، للمشاركة في برنامج تدريبي دولي متخصص حول أسس البنية التحتية لأنشطة التقييس الدولية وتنزيل العوائق أمام التجارة العالمية، وذلك خلال الفترة من ٩ إلى ١٣ أغسطس ٢٠٢٦.

وعلى هامش البرنامج حرص المهندس خالد هاشم وزير الصناعة على استقبال الوفد الأوغندي والترحيب به، مؤكداً أهمية تعزيز التعاون وتبادل الخبرات بين مصر وأوغندا في مجالات التقييس والمواصفات والجودة، والاستفادة من الخبرات الفنية المصرية في تطوير منظومات المواصفات وبناء القدرات، بما يسهم في دعم الصناعة ورفع تنافسية المنتجات وتيسير حركة التجارة بين البلدين. وأشاد الوزير بالدور الذي تقوم به الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، من خلال المعهد القومي للجودة، في مجال التدريب وبناء القدرات ونقل الخبرات الفنية، إلى جانب جهودها في تعزيز علاقاتها الدولية والتعاون مع هيئات المواصفات النظيرة في مختلف الدول، مؤكداً أهمية استمرار هذا التعاون بما يدعم تطوير الكفاءات المتخصصة ورفع القدرات الفنية في مجال إعداد وإصدار المواصفات القياسية.

مؤكدًا أن تبادل الخبرات الفنية في مجال التقييس يمثل أحد الروافد الأساسية لدعم الصناعة وتعزيز قدرتها على المنافسة، مشيراً إلى حرص الهيئة والمعهد القومي للجودة التابع لها على تقديم الدعم الفني والتكنولوجي وتوفير أحدث أساليب التدريب بالاستناد إلى المواصفات

ومن جانبه رحب الدكتور خالد صوفي رئيس الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ورئيس المنظمة الدولية للتقييس بالوفد الأوغندي،



مدسة للنعاون الأفريقي من خلال برنامج ندريري

خطوة مهمة نحو تعزيز التعاون الفني وتبادل الخبرات بين مصر وأوغندا، مشيرة إلى أن بناء القدرات البشرية يعد أحد الركائز الأساسية لتطوير منظومة البنية التحتية للجودة ومواكبة المتطلبات الدولية، موضحة حرص المعهد، باعتباره إحدى الجهات التابعة للهيئة، على نقل الخبرات والمعارف المتخصصة إلى الأشقاء في الدول الأفريقية من خلال برامج تدريبية متطورة تجمع بين الجانب العلمي والتطبيقي العملي.

وعلى مدار خمسة أيام، قدم المهندس حسين أحمد رئيس الإدارة المركزية لمركز ضبط الجودة وخبير التقييس الدولي فعاليات البرنامج التدريبي، الذي تناول عدداً من المحاور الرئيسية المتعلقة بالبنية التحتية لأنشطة التقييس والمواصفات والجودة على المستويات الدولي والقاري والإقليمي والوطني، إلى جانب التعريف بالمواصفات القياسية الدولية والإقليمية والوطنية، وأسس بناء منظومات التقييس، وآليات إعداد الاستراتيجيات والسياسات والقواعد الفنية، وسبل تعزيز تطبيقها ونشر ثقافة التقييس، فضلاً عن آليات مشاركة مختلف الأطراف المعنية في إعداد وتطبيق المواصفات.

وتأتي استضافة الوفد الأوغندي في إطار استراتيجية الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة لتوسيع نطاق التعاون الفني مع الدول الأفريقية، وتبادل الخبرات وبناء القدرات في مجالات التقييس والمواصفات والجودة، ويعكس الدور الذي يضطلع به المعهد القومي للجودة، باعتباره الذراع التدريبية التابعة للهيئة في مجال بناء القدرات ونقل الخبرات الفنية، بما يدعم الصناعة الوطنية، ويعزز التجارة البينية الأفريقية، ويفتح آفاقاً جديدة للتكامل والتعاون بين مصر ودول القارة.



القياسية الدولية والأدلة الإرشادية الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس ISO وغيرها من المراجع الدولية والإقليمية والوطنية. أكدت الدكتورة سماح عمار رئيس الإدارة المركزية للمعهد القومي للجودة بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة أن البرنامج يمثل



نحو النميز المؤسسي.. المعهد القومي للجودة يقود مشروع تأهيل وزارة المالية



في إطار جهود الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة لدعم تطوير الأداء المؤسسي ونشر ثقافة الجودة بالجهات الحكومية، أطلق المعهد القومي للجودة التابع للهيئة مشروع تأهيل وزارة المالية لتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة وفق المواصفة الدولية ISO 9001، ونظام إدارة أمن وسرية المعلومات وفق المواصفة الدولية ISO/IEC 27001:2022، بما يعزز كفاءة الأداء المؤسسي ويرسخ مبادئ الحوكمة والتحول الرقمي. ويستهدف المشروع تأهيل الكوادر البشرية بوزارة المالية على متطلبات المواصفتين الدوليتين، إلى جانب تقديم الدعم الفني والاستشاري ومراجعة وتطوير الإجراءات ونظم العمل، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات وتعزيز أمن وسرية المعلومات وفق أحدث المعايير والممارسات الدولية. وفي إطار تنفيذ المشروع، اختتم المعهد القومي للجودة البرنامج التدريبي للمجموعة الثانية من قيادات وزارة المالية حول تطبيق نظام إدارة أمن وسرية المعلومات ISO/IEC 27001، والذي عقد بمقر وزارة المالية بأبراج المالية، وذلك ضمن مشروع تأهيل الوزارة للحصول على نظامي إدارة الجودة وأمن وسرية المعلومات، بما يعزز كفاءة منظومة العمل المؤسسي ويرسخ ثقافة الجودة ويرفع مستوى أمن وسرية المعلومات وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير الدولية. وتضمن البرنامج تدريب المشاركين على متطلبات المواصفة الدولية وآليات التطبيق الفعال، إلى جانب تعزيز الوعي بأهمية حماية المعلومات وتأمينها، بما يدعم جهود وزارة المالية في تطوير الأداء المؤسسي والارتقاء بجودة الخدمات الحكومية. وقد قام بتنفيذ البرنامج الدكتور هيثم قاسم، بحضور الدكتورة سمر عبد العزيز.

وعقب الانتهاء من المرحلة التدريبية، بدأ المعهد القومي للجودة التابع للهيئة مرحلة إنشاء نظامي إدارة الجودة ISO 9001 وإدارة أمن وسرية المعلومات ISO/IEC 27001، من خلال سلسلة من الاجتماعات وورش العمل مع قيادات وزارة المالية ورؤساء الإدارات المركزية والإدارات المعنية، بمشاركة استشاريي المعهد، بهدف التعرف بشكل دقيق على طبيعة العمليات



والإجراءات القائمة وتحديد المتطلبات اللازمة لبناء النظامين بما يتوافق مع طبيعة عمل الوزارة واحتياجاتها. ويعمل استشاريو المعهد خلال هذه المرحلة بالتنسيق المباشر مع قطاعات وإدارات الوزارة لضمان تصميم النظامين بصورة عملية وفعالة وقابلة للتطبيق والتحسين المستمر، وصولاً

مالية لنطبق نظامي إدارة الجودة وأمن المعلومات

لتطبيق المواصفات القياسية الدولية يسهم في ترسيخ مبادئ الحوكمة والتميز المؤسسي ويدعم جهود الدولة في التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات.

وأضاف أن مشروع تأهيل وزارة المالية يعكس التزام الهيئة بدعم مؤسسات الدولة في تطبيق أفضل الممارسات الدولية في مجالات الجودة وأمن المعلومات، من خلال تقديم الخبرات الفنية والبرامج التدريبية المتخصصة، بما يسهم في بناء كوادر مؤهلة قادرة على مواكبة المتغيرات وتحقيق التحسين المستمر ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

ومن جانبها، أكدت الدكتورة سماح عمار، رئيس الإدارة المركزية للمعهد القومي للجودة، أن المشروع يأتي امتداداً للدور الذي يقوم به المعهد في تأهيل وتدريب المؤسسات الحكومية على تطبيق المواصفات القياسية الدولية، من خلال برامج تدريبية متخصصة ودعم فني واستشاري متكامل، بما يسهم في بناء كوادر مؤهلة قادرة على تطوير منظومات العمل وتحقيق التميز المؤسسي.

وأضافت أن المعهد يحرص على نقل أحدث الممارسات والخبرات الدولية في مجالات نظم الإدارة، بما يضمن التطبيق الفعال لمتطلبات المواصفتين الدوليتين، ويعزز كفاءة الأداء وجودة الخدمات الحكومية ويحافظ على أمن وسرية المعلومات وفق أعلى المعايير الدولية، بما يدعم توجهات الدولة نحو التحول الرقمي وتحقيق التنمية المستدامة.

ويعكس التعاون بين وزارة المالية والمعهد القومي للجودة توجهًا واضحًا نحو تعزيز التميز المؤسسي وترسيخ ثقافة الجودة ورفع مستوى أمن وسرية المعلومات، بما يدعم توجه الدولة نحو بناء مؤسسات حكومية أكثر كفاءة وفاعلية واستدامة.

فريق المشروع من المعهد القومي للجودة: الدكتور سيد أبو شادي، والدكتورة سمر عبد العزيز، والدكتور هيثم قاسم، والدكتور أحمد رأفت، والدكتور محسن غازي، والدكتور علاء عبد العظيم، إلى جانب فريق العمل بوزارة المالية وإدارة التأهيل بالمعهد.



إلى استيفاء متطلبات المواصفتين الدوليتين، بما يعزز بناء منظومة مؤسسية مستدامة للجودة وحماية المعلومات من خلال تطوير العمليات والإجراءات وتحديد المسؤوليات والصلاحيات وإدارة المخاطر ورفع كفاءة الأداء وفق أفضل الممارسات والمعايير الدولية.

وأكد الدكتور خالد صوفي، رئيس مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ورئيس المنظمة الدولية للتقييس ISO، أن الهيئة تضع بناء القدرات ونشر ثقافة الجودة في مقدمة أولوياتها باعتبارهما ركيزة أساسية لتطوير الجهاز الإداري للدولة وتعزيز كفاءة المؤسسات الحكومية، مشيرًا إلى أن تأهيل الجهات الحكومية



المعهد القومي للجودة يحصل على شهادة ISO 9001 ويعزز التزامه بنطبيق أفضل الممارسات الدولية

دعم وتطوير منظومة الجودة في مصر. ويواصل المعهد القومي للجودة أداء دوره في نشر مفاهيم الجودة وتطوير القدرات البشرية وتقديم الخدمات التدريبية والاستشارية المتخصصة، بما يتوافق مع النظم والمعايير الدولية، ويدعم توجهات الدولة نحو تعزيز الجودة والتميز المؤسسي والتنمية المستدامة.

في إنجاز جديد يعكس حرص الهيئة المصرية العامة للجودة والتميز على ترسيخ ثقافة الجودة والتميز المؤسسي، نجح المعهد القومي للجودة في اجتياز مراجعة نظام إدارة الجودة والحصول على شهادة ISO 9001، بما يؤكد التزام المعهد بتطبيق متطلبات المواصفة الدولية وتطوير منظومة العمل والخدمات التي يقدمها.

ويأتي حصول المعهد على الشهادة في إطار جهود الهيئة المستمرة للارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي وتطبيق أحدث النظم والمعايير الدولية، بما يساهم في تعزيز كفاءة الخدمات التدريبية والاستشارية التي يقدمها المعهد لمختلف القطاعات، ودعم جهود نشر ثقافة الجودة وبناء القدرات الوطنية.

ويعكس هذا الإنجاز حرص المعهد القومي للجودة على أن تكون مبادئ الجودة والتحسين المستمر جزءاً أساسياً من منظومة العمل الداخلية، بما يضمن تطوير الإجراءات ورفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، إلى جانب تعزيز قدرته على الاستجابة لاحتياجات المتدربين والجهات المستفيدة وفق أسس ومعايير دولية معتمدة.

وأكد الدكتور خالد صوفي، رئيس الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، أن حصول المعهد القومي للجودة على شهادة ISO 9001 يمثل إنجازاً مهماً يضاف إلى سجل الهيئة في تطبيق أفضل الممارسات الدولية، مشيراً إلى أن الشهادة تعكس التزام الهيئة بتطوير الأداء المؤسسي وتعزيز كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

وأضاف أن المعهد القومي للجودة يمثل أحد الأذرع الرئيسية للهيئة في مجال التدريب والتأهيل ونشر ثقافة الجودة، مؤكداً أن تطبيق نظم الإدارة وفقاً للمواصفات الدولية يساهم في بناء مؤسسات أكثر كفاءة وقدرة على تحقيق التحسين المستمر ودعم تنافسية الاقتصاد الوطني.

ومن جانبها أعربت الدكتورة سماح عمار، رئيس الإدارة المركزية للمعهد القومي للجودة، عن اعتزازها بحصول المعهد على شهادة ISO 9001، مؤكدة أن هذا الإنجاز جاء ثمرة لجهود فريق العمل وحرص جميع العاملين على الالتزام بمتطلبات نظام إدارة الجودة وتطبيق منهجيات التحسين المستمر.

وأوضحت أن الحصول على الشهادة يمثل خطوة جديدة نحو تطوير خدمات المعهد وبرامجه التدريبية والاستشارية، ومواكبة أحدث الممارسات الدولية، بما يلبي احتياجات مختلف القطاعات ويساهم في إعداد كوادر وطنية مؤهلة وقادرة على



.. ويعزز قدرات المنخصين ببرامج تدريبية منخصصة في سلامة الغذاء



مع متطلبات سلامة الغذاء بصورة أكثر كفاءة، وتعزيز قدرتها على تطبيق النظم الوقائية داخل المنشآت الغذائية، بما يدعم تحسين جودة العمليات وتقليل احتمالات حدوث المخاطر، ويرفع من مستوى الالتزام بالاشتراطات والمعايير المعتمدة، بما ينعكس إيجاباً على سلامة المنتجات وثقة المستهلك.

وتأتي هذه البرامج في إطار حرص المعهد القومي للجودة على تقديم تدريب متخصص يواكب احتياجات القطاعات المختلفة، ويدعم نشر وتطبيق مفاهيم الجودة وسلامة الغذاء وفقاً للمعايير الدولية، بما يساهم في الارتقاء بمستويات الأداء وتعزيز القدرة على المنافسة.

التعرف على المتطلبات والأساليب الحديثة للحد من المخاطر وضمان سلامة وجودة المنتجات الغذائية.

كما ركزت البرامج على الجانب العملي والتطبيقي للمفاهيم والنظم المرتبطة بسلامة الغذاء، من خلال توضيح آليات تحديد المخاطر وتقييمها ووضع الإجراءات المناسبة للتحكم فيها، بما يساعد المشاركين على توظيف ما اكتسبوه من معارف ومهارات في بيئات العمل المختلفة، ورفع جاهزية المؤسسات لتطبيق نظم فعالة تضمن استمرارية الالتزام بمتطلبات سلامة الغذاء.

وتسهم هذه البرامج التدريبية في تأهيل الكوادر المتخصصة القادرة على التعامل

في إطار دوره الرائد في نشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة العاملين في مختلف القطاعات، نظم المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، خلال شهر أغسطس، مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة في مجال سلامة الغذاء، بهدف تعزيز المعرفة الفنية وتنمية المهارات اللازمة لتطبيق أحدث النظم والمعايير في هذا المجال.

وتناولت البرامج التدريبية عدداً من المحاور الأساسية، شملت اشتراطات البرامج الأولية، وتحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)، إلى جانب نظم إدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة الدولية ISO 22000:2018، بما يتيح للمتدربين



بالنظير العملي.. المعهد القومي للجودة يعزز مهارات

البرامج التدريبية حرص المعهد على توسيع نطاق الاستفادة من إمكانات معامل الهيئة، وإتاحة الفرصة أمام المزيد من الطلاب للتعرف على مجالات العمل المرتبطة بالموصفات والجودة، بما يدعم بناء قاعدة من الكوادر الشابة الواعية بأهمية الجودة ودورها في تطوير المنتجات والخدمات وتحسين الأداء في مختلف القطاعات.

ويأتي تنفيذ هذه البرامج في إطار جهود المعهد القومي للجودة لدعم وتأهيل الشباب ونشر ثقافة الجودة بين طلاب الجامعات، وتعزيز التكامل بين المؤسسات التعليمية والجهات المتخصصة في مجالات الموصفات والجودة، بما يسهم في إعداد كوادر شابة مؤهلة تمتلك المعرفة العلمية والخبرة العملية اللازمة للمشاركة بفاعلية في سوق العمل.

بالتطبيقات العملية في مجالات الموصفات والجودة.

كما يوفر المعهد للطلاب بيئة تدريبية متخصصة ومجهزة بالإمكانات والأجهزة الفنية اللازمة، بما يتيح لهم خوض تجربة عملية حقيقية والتعرف على آليات العمل المعملية وأساليب إجراء الاختبارات والفحوص، الأمر الذي يسهم في تنمية مهاراتهم الفنية والعملية، وتعزيز قدرتهم على التعامل مع متطلبات العمل بصورة أكثر كفاءة واحترافية. وتسهم هذه البرامج في صقل مهارات الطلاب وتنمية قدراتهم التطبيقية، من خلال إتاحة الفرصة لهم للاحتكاك المباشر ببيئة العمل والتعرف على طبيعة المهام والإجراءات المتبعة داخل معامل الهيئة، بما يعزز ثقتهم بأنفسهم ويدعم قدرتهم على توظيف معارفهم الأكاديمية في مواقف عملية واقعية.

وتعكس مواصلة تنظيم هذه

يوصل المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة تنفيذ برامجه التدريبية العملية داخل معامل الهيئة، حيث استضاف فرع الهيئة برمسيس المجموعتين الخامسة والسادسة من الطلاب والطالبات من مختلف الجامعات، في إطار حرص المعهد على توفير تجربة تدريبية متكاملة تجمع بين المعرفة الأكاديمية والتطبيق العملي، وتساعد الطلاب على اكتساب الخبرات التي تؤهلهم بصورة أفضل لمتطلبات سوق العمل.

وتتيح البرامج التدريبية للطلاب فرصة التعرف عن قرب على طبيعة العمل داخل المعامل المتخصصة، والتطبيق العملي على أساليب وإجراءات الفحص والاختبار، إلى جانب التدريب على استخدام الأجهزة والتقنيات الحديثة، بما يسهم في تعزيز فهمهم للمفاهيم العلمية التي يدرسونها وربطها

طلاب الجامعات داخل معامل الهيئة برمسيس



داخل معامل الهيئة بالإسكندرية.. المعهد القومي للجودة

بأحدث الأجهزة والتقنيات، تتيح لطلاب التعرف على إمكانات المعامل وآليات العمل بها، والتدريب على استخدام الأجهزة والمعدات والتعرف على أساليب إجراء الاختبارات والفحوص، بما يساهم في تنمية مهاراتهم الفنية والعملية وإكسابهم خبرات تطبيقية تساعد على التعامل مع متطلبات العمل بكفاءة واحترافية.

كما تتيح البرامج للطلاب التفاعل المباشر مع المتخصصين والخبراء العاملين بالمعامل، والاستفادة من خبراتهم العملية والتعرف على الإجراءات الفنية المتبعة في عمليات الفحص والاختبار والتعامل مع النتائج، بما يمنحهم رؤية أكثر شمولاً لطبيعة العمل في هذا المجال، ويساعدهم على تطوير قدراتهم وتعزيز ثقتهم بأنفسهم.



يوصل المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة تنفيذ برامج التدريبية العملية داخل معامل الهيئة، حيث استضاف فرع الهيئة بالإسكندرية المجموعات الخامسة والسادسة والسابعة من الطلاب والطالبات من مختلف الجامعات، في إطار حرص المعهد على توفير فرص تدريبية متتالية تجمع بين المعرفة الأكاديمية والتطبيق العملي، وتساعد الطلاب على اكتساب المهارات والخبرات اللازمة للتأهل لسوق العمل.

وتأتي هذه البرامج في إطار توجه المعهد نحو إتاحة تجربة تدريبية حقيقية لطلاب داخل معامل متخصصة، بما يمكنهم من التعرف عن قرب على طبيعة العمل المعملية، وأساليب وإجراءات الفحص والاختبار، والتطبيق العملي لما يتلقونه من معارف ودراسات أكاديمية، بما يعزز قدرتهم على الربط بين الجانب النظري والتطبيقات العملية في مجالات المواصفات والجودة والاختبارات. وتوفر البرامج التدريبية بيئة عملية متكاملة ومجهزة

يواصل تأهيل طلاب الجامعات بندريبات عملية



وتعكس هذه التجربة التدريبية اهتمام المعهد بتوفير مسارات عملية للطلاب تساعد على اكتشاف مجالات العمل المرتبطة بتخصصاتهم، والتعرف على طبيعة المهام والمسؤوليات داخل بيئة العمل الفعلية، بما يعزز وعيهم بأهمية المواصفات والجودة ودورها في تطوير المنتجات والخدمات ورفع كفاءة الأداء بمختلف القطاعات. ويمثل استمرار البرنامج واستضافة المجموعات الخامسة والسادسة والسابعة انعكاساً لحرص المعهد القومي للجودة على توسيع نطاق الاستفادة من الإمكانيات الفنية والمعملية المتاحة بالهيئة، وإتاحة الفرصة أمام أعداد أكبر من طلاب الجامعات لخوض تجارب تدريبية عملية تساهم في صقل مهاراتهم وتأهيلهم للحياة المهنية.

ويسهم هذا النوع من التدريب في إعداد الطلاب بصورة أفضل لمتطلبات سوق العمل، من خلال إكسابهم خبرات عملية إلى جانب معارفهم الأكاديمية، وتنمية قدرتهم على تطبيق ما درسوه في مواقف واقعية، بما يدعم جاهزيتهم المهنية ويعزز فرصهم في العمل بكفاءة واحترافية في مجالات الجودة والمواصفات والفحص والاختبار. ويأتي تنفيذ هذه البرامج ضمن جهود المعهد القومي للجودة لدعم وتأهيل الشباب ونشر ثقافة الجودة بين طلاب الجامعات، وتعزيز التعاون والتكامل بين المؤسسات التعليمية والجهات المتخصصة في مجالات المواصفات والجودة، بما يساهم في إعداد جيل جديد من الكوادر الشابة المؤهلة والقادرة على المنافسة في سوق العمل.





لتعزيز الوعي بالمعايير الدولية المعهد القومي للجودة ينفذ برنامجاً تدريبياً للنوعية بالمواصفات العالمية BRC

للمشاركين والجهات المستفيدة، إلى جانب منح المتدربين شهادات تدريبية تحمل شعار الجمهورية، مع إمكانية توثيقها من وزارة الخارجية وفقاً للإجراءات المتبعة. ويأتي تنفيذ برنامج التوعية بالمواصفات العالمية BRC ضمن جهود المعهد القومي للجودة المستمرة لتطوير منظومة التدريب المتخصص، وتوفير برامج تستجيب لاحتياجات سوق العمل والقطاعات الإنتاجية، بما يساهم في رفع كفاءة الكوادر وتعزيز قدرتها على تطبيق مفاهيم الجودة والمواصفات وفقاً للممارسات والمعايير الدولية. ويتقدم المعهد القومي للجودة بخالص الشكر والتقدير للمهندس أحمد رأفت وفريق إدارة التدريب على جهودهم في تنظيم وتنفيذ البرنامج التدريبي، بما يدعم رسالة المعهد في نشر ثقافة الجودة وبناء القدرات الفنية المتخصصة.

في إطار حرصه على نشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة المتخصصين والعاملين بمختلف القطاعات، نفذ المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة برنامجاً تدريبياً في مجال التوعية بالمواصفات العالمية BRC، وذلك خلال الفترة من ١٨ إلى ٢٠ أغسطس، بهدف تعزيز معارف المشاركين بالمتطلبات والممارسات المرتبطة بتطبيق هذه المواصفات. وتناول البرنامج التدريبي المفاهيم والمتطلبات الأساسية لمواصفات BRC، بما يساعد المشاركين على التعرف على الأساليب والممارسات الحديثة المرتبطة بتطبيق نظم الجودة وسلامة المنتجات، وفهم المتطلبات التي تساهم في رفع كفاءة العمليات وتحسين مستويات الجودة والالتزام بالمعايير المعتمدة.

كما ركز البرنامج على الجانب التطبيقي، من خلال إتاحة الفرصة للمشاركين للتعرف على كيفية التعامل مع المتطلبات الفنية للمواصفات وتطبيقها في بيئات العمل المختلفة، بما يدعم قدرتهم على تطوير نظم العمل وتحسين الأداء وتعزيز جاهزية المنشآت لمتطلبات الجودة وسلامة المنتجات. ويحرص المعهد القومي للجودة على تنفيذ برامج التدريبية من خلال خبراء ومتخصصين في مختلف المجالات، بما يضمن تقديم محتوى تدريبي متخصص يجمع بين المعرفة النظرية والخبرة العملية، إلى جانب توفير مرونة في أساليب ومواقع تنفيذ التدريب بما يتناسب مع احتياجات الجهات المستفيدة.

وتشمل خدمات التدريب التي يقدمها المعهد إمكانية تنفيذ البرامج عن بُعد، وكذلك تنفيذها داخل مقرات الشركات والمصانع سواء داخل القاهرة أو خارجها، فضلاً عن تصميم برامج تدريبية متخصصة وفقاً لاحتياجات الشركات والمصانع وطبيعة نشاطها، بما يتيح حلولاً تدريبية أكثر توافقاً مع متطلبات كل جهة.

كما يتيح المعهد تنفيذ البرامج التدريبية بمقر الهيئة وفق فترات زمنية مختلفة، صباحية ومساءلية، بما يوفر مرونة أكبر



لتعزيز كفاءة المعامل والارتقاء بمسئول الأداء الفني برنامج تدريبي حول نظام إدارة كفاءة المعامل ISO 17025:2017



في إطار حرصه على نشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة الكوادر الفنية المتخصصة، نفذ المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة برنامجًا تدريبيًا متخصصًا في مجال نظام إدارة كفاءة المعامل وفقًا للمواصفة الدولية ISO 17025:2017، وذلك خلال الفترة من ٢٤ إلى ٢٦ أغسطس ٢٠٢٦.

ويهدف البرنامج إلى تنمية معارف ومهارات المشاركين في مجال إدارة كفاءة المعامل، والتعريف بالمتطلبات الأساسية للمواصفة الدولية ISO 17025:2017، بما يساعد على تعزيز قدرتهم على تطبيق نظم إدارة الجودة والكفاءة داخل المعامل، والارتقاء بمستوى الأداء الفني والإداري وفقًا للمعايير الدولية.

وتتناول البرنامج عددًا من المحاور المرتبطة بمتطلبات كفاءة المعامل، مع التركيز على الجوانب الفنية والإدارية التي تسهم في ضمان دقة وموثوقية نتائج الاختبارات والمعايرة، وتحسين إجراءات العمل، وتعزيز قدرة المعامل على استيفاء المتطلبات اللازمة للاعتماد.

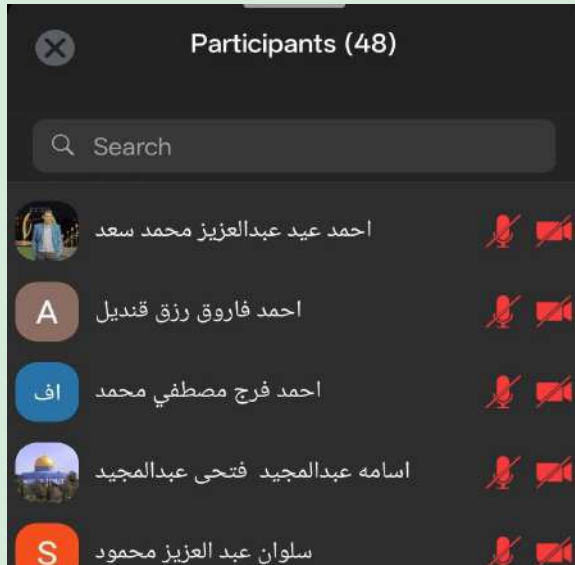
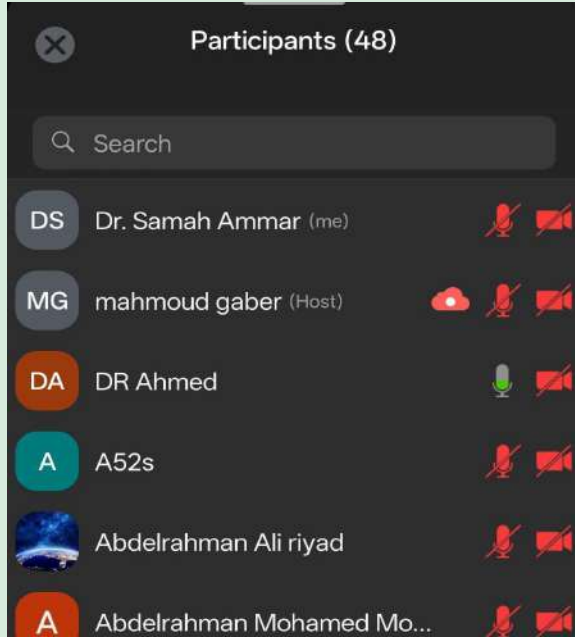
كما ركز التدريب على الجانب التطبيقي، بما يتيح للمشاركين التعرف على كيفية التعامل مع متطلبات المواصفة وتطبيقها في بيئة العمل، وفهم الإجراءات المرتبطة بضبط جودة العمليات والنتائج، بما يسهم في رفع كفاءة المعامل وتحسين مستوى الخدمات الفنية التي تقدمها.

ويأتي تنفيذ البرنامج ضمن جهود المعهد القومي للجودة لتوفير برامج تدريبية متخصصة تستجيب لاحتياجات القطاعات المختلفة، وتواكب التطورات الدولية في مجالات الجودة والمواصفات والاختبارات، بما يسهم في بناء قدرات الكوادر الفنية وتعزيز قدرتها على تطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية.

ويواصل المعهد من خلال برامجه التدريبية دعم نشر مفاهيم الجودة وتطوير المهارات الفنية، بما يعزز كفاءة المؤسسات والمعامل ويرفع قدرتها على تحقيق متطلبات الجودة والاعتماد، ويدعم تنافسية الخدمات والمنتجات المصرية وفقًا للمعايير الدولية.



برنامج تدريبي أونلاين حول نظام الإدارة المنكامل IMS



في إطار جهود المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة لنشر ثقافة الجودة وتطوير قدرات الكوادر الفنية والإدارية، نفذ المعهد برنامجاً تدريبياً أونلاين في مجال نظام الإدارة المتكامل IMS، وذلك خلال الفترة من ١٦ إلى ٢٠ أغسطس ٢٠٢٦.

ويهدف البرنامج إلى تعزيز معارف ومهارات المشاركين حول مفهوم نظم الإدارة المتكاملة، والتعرف على الأسس والمبادئ التي تساعد المؤسسات على توحيد وتكامل أنظمة الإدارة المختلفة، بما يسهم في تحسين كفاءة العمليات وتعزيز الأداء المؤسسي وفقاً للمتطلبات والمعايير الدولية.

وتناول التدريب المفاهيم الأساسية لنظام الإدارة المتكامل، وآليات تحقيق التكامل بين نظم الإدارة المختلفة، بما يساعد المشاركين على فهم المتطلبات المشتركة وتطبيقها بصورة أكثر فاعلية داخل مؤسساتهم، إلى جانب التعرف على الممارسات التي تدعم التحسين المستمر ورفع كفاءة الأداء. كما أتاح تنفيذ البرنامج عبر الإنترنت مرونة أكبر للمشاركين، ومكنهم من الاستفادة من المحتوى التدريبي والتفاعل مع المدربين والمتخصصين دون الحاجة إلى الحضور الفعلي، بما يتناسب مع احتياجات العاملين والجهات المختلفة ويتيح الاستفادة من برامج المعهد التدريبية من مواقع متعددة.

ويأتي تنفيذ البرنامج ضمن خطة المعهد القومي للجودة لتقديم برامج تدريبية متخصصة تواكب احتياجات سوق العمل والتطورات الحديثة في نظم الإدارة والجودة، وتدعم بناء قدرات الكوادر بما يسهم في تعزيز كفاءة المؤسسات وتحسين قدرتها على تطبيق نظم الإدارة بصورة متكاملة ومستدامة.

زيارات ميدانية لمراكز وشركات التدريب والتأهيل لتعزيز جودة الخدمات

في إطار جهود المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة - وزارة الصناعة نفذت إدارة الدعم الفني بالمعهد عدداً من الزيارات الميدانية إلى مراكز وشركات التدريب والتأهيل في القاهرة الكبرى وعدد من المحافظات، بهدف متابعة مستوى الأداء والوقوف على مدى الالتزام بالمتطلبات والمعايير المعتمدة، إلى جانب تقديم الدعم الفني اللازم للجهات المستهدفة. وشملت الزيارات متابعة آليات العمل داخل مراكز وشركات التدريب والتأهيل، والتعرف على أبرز الاحتياجات الفنية والتحديات التي تواجهها، مع تقديم التوجيهات والملاحظات اللازمة التي من شأنها المساعدة على تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات التدريبية المقدمة للمستفيدين.

وتأتي هذه الزيارات في إطار حرص المعهد القومي للجودة على تعزيز التواصل المباشر مع الجهات العاملة في مجال التدريب والتأهيل، ودعمها فنياً بما يساهم في رفع كفاءة أدائها والارتقاء بمستوى البرامج والخدمات التي تقدمها، بما يتوافق مع متطلبات الجودة ويعزز ثقة المستفيدين في مخرجات التدريب.

كما تعكس الزيارات الدور المستمر للمعهد في دعم منظومة تنمية الموارد البشرية، من خلال المتابعة والتقييم وتقديم الدعم الفني، بما يساعد على ترسيخ مفاهيم الجودة والتحسين المستمر داخل المؤسسات العاملة في هذا القطاع.

وتأتي هذه الجهود في إطار توجه المعهد نحو دعم جودة التدريب والتأهيل ورفع كفاءة الموارد البشرية في مختلف القطاعات، بما يساهم في إعداد كوادر مؤهلة وقادرة على تلبية احتياجات سوق العمل، ويدعم جهود التنمية المستدامة ويتمشى مع مستهدفات رؤية مصر ٢٠٣٠.





المعهد القومي للجودة يعزز جودة خدمات رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة

تطوير أساليب العمل وتحسين مستوى الخدمات، وتعزيز قدرتهم على التعامل مع احتياجات المستفيدين وفق منهجيات مهنية تضع جودة الحياة والدمج المجتمعي في مقدمة الأولويات.

ويأتي تنفيذ البرنامج في إطار حرص المعهد القومي للجودة على دعم منظومة التدريب المتخصص وبناء قدرات الكوادر العاملة في المجالات ذات البعد المجتمعي، من خلال تقديم برامج تدريبية تستجيب لاحتياجات الجهات والمؤسسات المختلفة، وتسهم في

نشر مفاهيم الجودة وتطبيقها بصورة عملية. كما يعكس البرنامج اهتمام الهيئة والمعهد بتعزيز جودة خدمات الرعاية والتأهيل، ودعم الجهود الرامية إلى توفير خدمات متكاملة تتوافق مع المعايير المحلية والدولية، بما

في إطار جهود الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للفئات الأولى بالرعاية، ورفع كفاءة الكوادر العاملة في مجالات الرعاية والتأهيل، نفذ المعهد القومي للجودة برنامجاً تدريبياً متخصصاً في جودة رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة، وذلك خلال شهري مايو ويونيو، بمشاركة ٥٠ متقدماً من مختلف الجهات والمؤسسات المعنية.

ويهدف البرنامج إلى تأهيل المشاركين وتنمية معارفهم ومهاراتهم

في مجال جودة خدمات رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة، وتعريفهم بالمتطلبات والمعايير اللازمة لتقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفاعلية، بما يسهم في تطوير الأداء المهني والمؤسسي للجهات العاملة في هذا المجال.

وتتاول البرنامج عدداً من المحاور

رخصة مزاوله المهنة في تخصصات التربية الخاصة

للمنحصرين فقط

خريجين الكليات المنحصره وذات الصله

✓ اضطرابات نطق ولغه تخاطب ✓
✓ توحده ✓ إعاقة عقلية ✓ لغة اشارة ✓
✓ إعاقة حركية ✓ صعوبات تعلم ✓

- جودة تأهيل ورعاية ذوي الإعاقة لتخصصات التربية الخاصة
- إمكانية إدراج المسمى الوظيفي في بطاقة الرقم القومي

يسهم في تحسين جودة حياة الأشخاص ذوي الإعاقة، وتعزيز مشاركتهم واندماجهم في المجتمع.

وتتواصل جهود المعهد القومي للجودة في هذا المجال من خلال تطوير البرامج التدريبية المتخصصة ورفع كفاءة العاملين، بما يدعم بناء كوادر مؤهلة قادرة على تطبيق متطلبات الجودة في خدمات الرعاية والتأهيل، ويسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعزيز الدمج الشامل.

الفنية المتخصصة، شملت مفاهيم الجودة في خدمات رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة، والاشتراطات والمعايير المرتبطة بتقديم خدمات آمنة وفعالة، إلى جانب التعريف بأفضل الممارسات المهنية التي تراعي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وتدعم حقوقهم وتحسن جودة الخدمات المقدمة لهم.

كما ركز التدريب على أهمية تطبيق مفاهيم الجودة في مختلف مراحل الرعاية والتأهيل، بما يساعد العاملين والمتخصصين على

.. ويستقبل المجموعتين الثانية والثالثة من طلاب كلية الزراعة بجامعة عين شمس



استقبل المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، المجموعتين الثانية والثالثة من طلاب الفرقة الرابعة بكلية الزراعة – جامعة عين شمس، وذلك ضمن برنامج الزيارات الميدانية الذي تنظمه الهيئة بهدف تعريف طلاب الجامعات بدورها وخدماتها في مجال المواصفات والجودة، وإسهاماتها في دعم جودة المنتجات المصرية وتعزيز تنافسيتها.

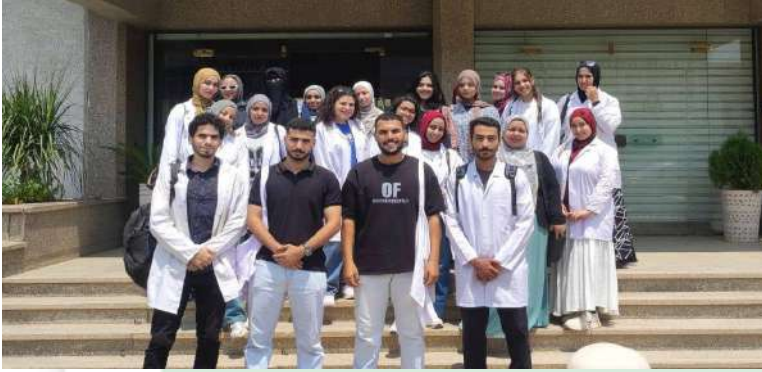
وجاءت الزيارة تحت رعاية الأستاذ الدكتور ولاء محمد عبد الغني، عميد كلية الزراعة بجامعة عين شمس، والأستاذة الدكتورة منال مبارك، وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب، والأستاذة الدكتورة إيناس عبد التواب حسن، رئيس قسم الميكروبيولوجيا الزراعية، وفي إطار حرص الهيئة على نشر ثقافة الجودة بين فئات المجتمع المختلفة، وخاصة الشباب، باعتبارهم ركيزة أساسية في دعم مسيرة التنمية وبناء مستقبل الصناعة المصرية.

ومن جانبها، أوضحت الدكتورة سماح عمار، رئيسة الإدارة المركزية للمعهد القومي للجودة، أن الزيارة تأتي في إطار حرص الهيئة على مد جسور التعاون مع الجامعات وربط الجانب الأكاديمي بالتطبيق العملي، بما يسهم في إعداد جيل واعٍ بأهمية الجودة وقادر على تطبيق مفاهيمها في مختلف المجالات.

كما قدمت الدكتورة سماح عمار عرضاً حول خدمات مركز التدريب بالهيئة والبرامج التدريبية المتنوعة التي يقدمها في مجالات نظم الجودة، موضحة دوره في تأهيل الكوادر الفنية والمهنية ورفع كفاءتها، سواء العاملين بالمؤسسات الحكومية أو شركات ومؤسسات القطاع الخاص. وتضمنت الزيارة جولة ميدانية داخل المعامل الغذائية بالهيئة، حيث كان في استقبال الطلاب الدكتور أشرف شحته، مدير عام المعامل الغذائية، الذي استعرض آليات العمل داخل المعامل، وقدم شرحاً حول دورها في فحص وتحليل المنتجات الغذائية والتحقق من مدى مطابقتها للمواصفات القياسية المصرية.

كما تعرف طلاب المجموعتين الثانية والثالثة خلال الجولة على مراحل وإجراءات الفحص والتحليل المعملية، وأهمية تطبيق المواصفات القياسية في ضمان جودة وسلامة المنتجات الغذائية، بما يدعم حماية المستهلك والارتقاء بمستوى المنتجات المصرية.

وتأتي هذه الزيارات ضمن جهود الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة والمعهد القومي للجودة لتعزيز التواصل مع المؤسسات التعليمية، وإتاحة فرص التعرف المباشر على منظومة المواصفات والاختبارات والجودة، بما يساعد الطلاب على تحويل معارفهم الأكاديمية إلى خبرات عملية، ويعزز جاهزيتهم لمتطلبات سوق العمل.



المعهد القومي للجودة ينفذ حزمة من البرامج لتطوير الكوادر ورفع كفاءة المنخصيين ف

جودتها. كما تضمنت البرامج برنامجاً متخصصاً في «المراجعات الداخلية» وفقاً للمواصفة ISO 19011:2026، خلال الفترة من ٢٣ إلى ٢٥ أغسطس ٢٠٢٦، حيث ركز التدريب على المفاهيم والإجراءات المرتبطة بتنفيذ المراجعات الداخلية لنظم الإدارة، وتنمية مهارات المشاركين في التخطيط للمراجعات وتنفيذها وتقييم نتائجها، بما يدعم التحسين المستمر داخل المؤسسات.

وفي الإطار ذاته، نفذ المعهد برنامجاً تدريبياً حول «الممارسات التصنيعية الجيدة GMP» خلال الفترة من ٢٥ إلى ٢٧ أغسطس ٢٠٢٦، تناول المبادئ الأساسية للممارسات التصنيعية الجيدة وأهميتها في ضمان جودة المنتجات وسلامتها، إلى جانب دعم قدرة العاملين على تطبيق المتطلبات والإجراءات التي تسهم في الحد من المخاطر وتحسين كفاءة العمليات الإنتاجية.

وشملت الحزمة التدريبية كذلك برنامجاً متخصصاً في «نظام إدارة المختبرات الطبية» وفقاً للمواصفة ISO 15189:2022، خلال الفترة من ١٦ إلى ١٨ أغسطس ٢٠٢٦، بهدف تعزيز معارف المتدربين بمتطلبات إدارة المختبرات الطبية ورفع كفاءة الأداء الفني والإداري بها، بما يدعم جودة نتائج الفحوص والخدمات المقدمة.

وفي مجال المختبرات والاختبارات، نفذ المعهد برنامجاً تدريبياً في «نظام إدارة كفاءة المعامل» وفقاً للمواصفة ISO 17025:2017، خلال الفترة من ١٧ إلى ١٩ أغسطس ٢٠٢٦، حيث تناول متطلبات كفاءة المعامل ونظم الإدارة المرتبطة بها، بما يساعد المتدربين على فهم الأسس التي تضمن كفاءة عمليات الاختبار والمعايرة وموثوقية النتائج.

وتعكس هذه البرامج تنوع المجالات التي يغطيها التدريب بالمعهد، بما يتناسب مع احتياجات القطاعات الصناعية والخدمية المختلفة، حيث يجمع المحتوى التدريبي بين التعريف بالمتطلبات القياسية وتنمية المهارات اللازمة لتطبيقها بصورة فعالة في بيئات العمل.

في إطار جهوده المستمرة لتطوير الكوادر الفنية والمهنية ونشر ثقافة الجودة، نفذ المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، خلال شهر أغسطس، حزمة متنوعة من البرامج التدريبية المتخصصة بنظم التدريب عن بُعد، تناولت عدداً من الموضوعات المرتبطة بنظم الإدارة والجودة وسلامة المنتجات وكفاءة المختبرات والممارسات المهنية، وذلك بمشاركة متدربين من مختلف الجهات والقطاعات.

وتأتي هذه البرامج في ضوء حرص المعهد على مواكبة التطورات المتلاحقة في مجالات الجودة وتلبية الاحتياجات التدريبية للمتخصصين والعاملين في القطاعات المختلفة، من خلال إتاحة محتوى تدريبي متخصص يركز على المفاهيم والمعايير الدولية والتطبيقات العملية المرتبطة بها، بما يساعد على تطوير القدرات المهنية ورفع مستوى الأداء.

وشملت الحزمة التدريبية برنامجاً متخصصاً في «نظام إدارة السلامة والصحة المهنية» وفقاً للمواصفة ISO 45001:2018، خلال الفترة من ١٧ إلى ١٩ أغسطس ٢٠٢٦، بهدف تعزيز معارف المشاركين بالمتطلبات الأساسية لنظم إدارة السلامة والصحة المهنية، ودعم قدرتهم على تطبيق هذه المتطلبات داخل بيئات العمل المختلفة.

كما نفذ المعهد برنامجاً تدريبياً في «إدارة المخاطر» وفقاً للمواصفة ISO 31000:2018، خلال الفترة من ٢٣ إلى ٢٥ أغسطس ٢٠٢٦، تناول المفاهيم والأساليب المرتبطة بتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها والتعامل معها، بما يدعم قدرة المؤسسات على اتخاذ قرارات أكثر فاعلية وتحسين كفاءة عملياتها.

وفي مجال الصناعات الغذائية، نفذ المعهد برنامجاً تدريبياً عن بُعد حول «التطبيقات الخاصة بالمنشآت الغذائية طبقاً للمواصفة FSSC Version 7»، خلال الفترة من ٢٥ إلى ٢٧ أغسطس ٢٠٢٦، بهدف تعزيز وعي المتدربين بمتطلبات نظم سلامة الغذاء وتطبيقاتها داخل المنشآت الغذائية، بما يسهم في دعم سلامة المنتجات ورفع مستوى

رأى التدريبية الأونلاين في مجالات الجودة

برامج تدريبية أونلاين

في مجالات الجودة

لتطوير مهاراتك .. لمستقبل أفضل



معاً نحو مجتمع أكثر جودة

تمتلك المعرفة والخبرة اللازمة لتطبيق نظم الجودة والمعايير ذات الصلة، بما يعكس بصورة إيجابية على أداء المؤسسات والقطاعات المختلفة.

ويواصل المعهد القومي للجودة جهوده في تطوير منظومة التدريب والتأهيل، وتوسيع مجالات البرامج المقدمة، بما يواكب احتياجات سوق العمل والتغيرات المتسارعة في المعايير والنظم الدولية، ويسهم في بناء جيل من المتخصصين القادرين على دعم تطبيق مفاهيم الجودة وتحويلها إلى ممارسات فعالة ومستدامة. وتؤكد هذه البرامج حرص المعهد على أن يكون التدريب أحد الأدوات الرئيسية لتطوير الأداء وتعزيز التنافسية، من خلال الاستثمار في العنصر البشري وتزويده بالمعارف والمهارات التي تمكنه من أداء مهامه بكفاءة، بما يدعم جهود الارتقاء بمستويات الجودة في مختلف القطاعات، ويعزز البنية التحتية للجودة في مصر.

وفي إطار دعم التأهيل المهني، نفذ المعهد كذلك برنامجاً تدريبياً مؤهلاً للحصول على رخصة «مراقب وتوكيد الجودة» للمجموعة العشرين، بمشاركة ٤٠ متدرباً من مختلف الجهات والقطاعات الصناعية والخدمية، واستمر البرنامج على مدار عدة أسابيع خلال شهر أغسطس.

وتضمن برنامج «مراقب وتوكيد الجودة» مجموعة من المحاور الفنية المتخصصة في مجالات ضبط وتوكيد الجودة، وأساليب الفحص والمعايرة، إلى جانب المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، بما يتوافق مع متطلبات الرخصة المهنية المعتمدة. ويستهدف البرنامج إعداد كوادر قادرة على القيام بمهام مراقبة وتوكيد الجودة بكفاءة، من خلال تزويد المشاركين بالمعارف والأدوات الفنية التي تساعد على التعامل مع متطلبات الجودة بصورة منهجية، وفهم آليات التحقق من مطابقة المنتجات والعمليات للمتطلبات والمعايير ذات الصلة.

ويأتي تنفيذ هذه البرامج بنظام التدريب عن بُعد في إطار حرص المعهد على توفير نمط تدريبي أكثر مرونة، يتيح للمتخصصين والعاملين من مختلف الجهات الاستفادة من البرامج دون التقيد بموقع جغرافي محدد، مع الحفاظ على طبيعة المحتوى المتخصص الذي يتناسب مع متطلبات كل مجال تدريبي.

كما يسهم التدريب الإلكتروني في توسيع نطاق المستفيدين من البرامج التدريبية وإتاحة فرص أكبر أمام العاملين لتطوير مهاراتهم المهنية، بما يتناسب مع ظروف عملهم والتزاماتهم المختلفة، وهو ما يدعم توجهات تطوير منظومة التدريب والاستفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة في بناء القدرات.

وتولي البرامج أهمية خاصة للجانب التطبيقي، إلى جانب الجانب المعرفي، بما يساعد المتدربين على الانتقال من فهم متطلبات المواصفات والمعايير إلى القدرة على توظيفها في بيئة العمل، سواء في مجالات نظم الإدارة أو سلامة الغذاء أو المختبرات أو السلامة والصحة المهنية أو إدارة المخاطر.

وتأتي هذه الجهود في إطار الدور الذي يضطلع به المعهد القومي للجودة في دعم منظومة التدريب المتخصصة، من خلال تقديم برامج تستجيب للتطورات الدولية في مجالات الجودة، وتساعد على رفع كفاءة الموارد البشرية وتعزيز قدرتها على التعامل مع المتطلبات الفنية والمهنية الحديثة.

كما تمثل البرامج التدريبية أحد المحاور المهمة في دعم البنية التحتية للجودة في مصر، من خلال إعداد كوادر مؤهلة

بوابة النميز



نشاط التدريب والتأهيل:

١. شركة الحلول الذكية للخدمات التعليمية والرقمية – المعادي.
٢. شركة بريدج أكاديمي للتدريب – أسيوط.
٣. شركة البورد الكندي – مصر الجديدة.
٤. شركة الفيرينا للمحتوى الإلكتروني وتنمية المهارات VERINA AI – المعادي.
٥. شركة سكاى فيوتشر للتسويق والاستثمار السياحي SKY – عمارات العبور.
٦. شركة البورد العربي للتدريب والكوتشينج – عمارات العبور.
٧. شركة فيرنا للتدريب Verta For Training – المقطم.

في إطار دوره في تنظيم وتطوير منظومة التدريب والتأهيل، وتنفيذاً للقرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠ والخاص باعتماد مراكز التدريب والتأهيل من المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة – وزارة الصناعة، واصل المعهد جهوده الرامية إلى ضمان توافر متطلبات الجودة والكفاءة في الجهات العاملة في مجال التدريب والتأهيل.

وبناءً على المراجعات الميدانية التي أجراها المعهد على عدد من الشركات ومراكز التدريب والتأهيل المتقدمة للحصول على ترخيص مزاولة نشاط التدريب والتأهيل، والتي شملت التحقق من مدى استيفائها لمتطلبات الاعتماد والاشتراطات الفنية والإدارية

المعتمدة، قام المعهد بإصدار تراخيص واعتمادات لعدد ٣٣ شركة ومركزاً ومؤسسة ومعهداً وجمعية لمزاولة نشاط التدريب والتأهيل، وذلك بعد التأكد من استيفائها للمتطلبات اللازمة.

وأكدت الدكتورة سماح عمار، رئيسة الإدارة المركزية للمعهد القومي للجودة، أن اعتماد مراكز وشركات التدريب والتأهيل يمثل أحد الأدوار المهمة التي يقوم بها المعهد في دعم منظومة التدريب ورفع مستوى الخدمات المقدمة في هذا المجال، مشيرة إلى أن عمليات المراجعة والاعتماد تستهدف التأكد من توافر المقومات والإمكانات التي تضمن تقديم برامج تدريبية تتسم بالجودة والكفاءة وتلبي احتياجات المستفيدين.

وأوضحت أن المعهد يولي أهمية كبيرة للتأكد من التزام الجهات المتقدمة للحصول على الترخيص بالمتطلبات والمعايير المحددة، بما يساهم في تعزيز الثقة في مخرجات التدريب والتأهيل، ويدعم توفير بيئة تدريبية أكثر تنظيمًا وكفاءة، قادرة على المساهمة في بناء وتنمية المهارات اللازمة لمتطلبات سوق العمل.

وأضافت أن اعتماد هذه الجهات لا يمثل مجرد إجراء تنظيمي، وإنما يأتي في إطار منظومة متكاملة تستهدف الارتقاء بجودة التدريب، وتحقيق قدر أكبر من الانضباط والشفافية في هذا القطاع، بما ينعكس على مستوى البرامج التدريبية والخدمات المقدمة للمتدربين، ويساهم في دعم جهود الدولة نحو الاستثمار في العنصر البشري وتنمية المهارات. وشملت الجهات التي حصلت على تراخيص واعتمادات مزاولة



لتعزيز جودة التدريب ورفع كفاءة الكوادر المعهد القومي للجودة يعنمده ٣٣ شركة ومركزاً لمزاولة نشاط التدريب والتأهيل

٨. شركة برايم فلايت – قنا.

٩. شركة زيرو ريسك للتدريب والاستشارات الهندسية – الإسكندرية.

١٠. مؤسسة نسيج الأمل للتدريب المهني والاستشارات لتنمية المجتمع – الإسكندرية

١١. شركة جي سي إل إنترناشيونال -GCL INTERNATIONAL – المعادي.

١٢. شركة أسيرتا ميدل إيست – المعادي.

١٣. الجمعية المصرية لممارسة التعقيم – العباسية.

١٤. مؤسسة هيلث واي

للتدريب والاستشارات – حدائق الأهرام.

١٥. شركة وان بلس للتدريب والتطوير والاستشارات – أسبوط.

١٦. مركز زاد للتدريب – قنا.

١٧. مؤسسة الوفاء للتنمية ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة – المنيا.

١٨. شركة أوديسيا للتدريب والاستشارات – الفيوم.

١٩. شركة لوسيد للاستشارات Lucid

Consultancy – السويس

٢٠. شركة إنجاز للتدريب

من رمضان.

٢١. شركة بلس للذكاء الاصطناعي PLUS – حدائق الأهرام.

٢٢. شركة هايبر كوالتي – الإسماعيلية.

٢٣. شركة الأمل الساطع للموارد البشرية والتدريب – أسوان.

٢٤. شركة ريسورسيز وان مصر للاستشارات – مدينة نصر.

٢٥. مركز المتخصص لتنمية المهارات والموارد البشرية – السويس.

٢٦. شركة الفصحى للتدريب – مدينة نصر

٢٧. شركة روبيير أكسفورد للتدريب والمساحة – سوهاج.

٢٨. شركة بروفيشنال لتنمية المهارات – طنطا – بسيون – الزقازيق.

٢٩. شركة إنترجيتد بروفشنال كورسيس لتدريب وتأهيل الموارد البشرية – أكتوبر.

٣٠. معهد التبيين للدراسات المعدنية – حلوان.

٣١. الجمعية المصرية لمهندسي الجودة – المرج.

٣٢. معهد الاستشارات والجودة – الإسكندرية.

٣٣. شركة بروكيم لإدارة المشروعات ونظم الجودة والشهادات Proqem – المرج.

ويعكس تنوع الجهات التي حصلت على الاعتماد وانتشارها الجغرافي في عدد من المحافظات حرص المعهد القومي للجودة

على دعم منظومة التدريب والتأهيل وتوسيع نطاق الجهات المستوفية لمتطلبات مزاولة النشاط، بما يتيح تقديم خدمات تدريبية أكثر

تنظيماً وجودة لمختلف الفئات والقطاعات. ويأتي اعتماد هذه الشركات والمراكز

والمؤسسات والمعاهد والجمعيات في إطار الجهود المستمرة للمعهد القومي للجودة

لتعزيز منظومة الجودة في قطاع التدريب والتأهيل، والتأكد من توافر المقومات

اللازمة لدى الجهات العاملة في هذا المجال، بما يسهم في رفع كفاءة المتدربين، وتحسين

جودة مخرجات التدريب، ودعم احتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة.



المعهد القومي للجودة يسلم رخص مزاولة المهنة في مجال جودة تأهيل ورعاية ذوي الإعاقة



المختصة يسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز الممارسات المهنية التي تدعم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتساعد على دمجهم بصورة أكثر فاعلية في المجتمع.

كما يعكس البرنامج اهتمام المعهد بربط التدريب بالتقييم المهني، من خلال الجمع بين الدراسة والتطبيق والاختبارات التحريرية والشفوية، بما يضمن قياس مستوى جاهزية المتدربين وقدرتهم على أداء المهام المرتبطة بمجال تخصصهم وفق أسس ومعايير مهنية واضحة.

وتم تسليم الشهادات التدريبية ورخص مزاولة المهنة للمتدربين بمقر المعهد القومي للجودة، بحضور الدكتور سمح عمار، رئيسة الإدارة المركزية بالمعهد القومي للجودة، إلى جانب مسؤولي رخص مزاولة المهنة، حيث شهدت الفعالية تكريم المتدربين الذين استوفوا متطلبات الحصول على الرخصة واجتازوا مراحل التدريب والتقييم بنجاح.

ويأتي ذلك ضمن جهود المعهد القومي للجودة المستمرة لتطوير منظومة التدريب والتأهيل المهني، ودعم الكوادر العاملة في المجالات ذات الصلة بالخدمات المجتمعية، بما يسهم في نشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفق أسس ومعايير مهنية متخصصة.

في إطار دوره الرائد في نشر مفاهيم الجودة وتنفيذ خطته الاستراتيجية لنشر ثقافة الجودة والارتقاء بمستوى الكفاءات الفنية والبشرية، وأصل المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة جهوده في تأهيل الكوادر المتخصصة، من خلال تسليم دفعة جديدة من رخص مزاولة المهنة في مجال «جودة تأهيل ورعاية ذوي الإعاقة».

وشملت الدفعة الجديدة ٣٨ متقدماً، ممن اجتازوا بنجاح البرنامج التدريبي المتخصص في هذا المجال، إلى جانب اجتياز الاختبارات التحريرية والشفوية التي أجريت لقياس مدى استيعابهم للمحتوى التدريبي وقدرتهم على تطبيق المعارف والمهارات المكتسبة في مجال العمل.

ويأتي إصدار رخص مزاولة المهنة في إطار حرص المعهد على دعم وتأهيل الكوادر العاملة في مجال رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة، وتعزيز كفاءتهم المهنية، بما يسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، وتطبيق مفاهيم الجودة في مختلف مراحل الرعاية والتأهيل، بما يتوافق مع المعايير المهنية المعتمدة.

وأكد المعهد أن تأهيل العاملين في هذا المجال يمثل أهمية خاصة، نظراً لدورهم في تقديم خدمات مباشرة للفئات المستفيدة، مشيراً إلى أن رفع كفاءة الكوادر وتزويدها بالمعارف والمهارات

.. و يعتمد شركة تطوير الصناعات الإبداعية لمزاولة نشاط التدريب والتأهيل

معايير الجودة والاعتماد وحرصها على تقديم برامج تدريبية متخصصة تستهدف تطوير المهارات ورفع كفاءة الكوادر البشرية، بما يعزز قدرتها على تقديم خدمات تدريبية تتوافق مع متطلبات الجودة.

وأكد الدكتور هاني بركات، رئيس مجلس إدارة شركة تطوير الصناعات الإبداعية، حرص الشركة على الالتزام بمعايير الجودة والاعتماد، والعمل على تقديم برامج تدريبية متخصصة تسهم في تطوير مهارات المتدربين ورفع كفاءة الكوادر البشرية، مشيرًا إلى أهمية الحصول على اعتماد المعهد القومي للجودة باعتباره خطوة داعمة لمسيرة الشركة في مجال التدريب والتأهيل.

ويأتي اعتماد الشركة ضمن جهود المعهد القومي للجودة المستمرة لتطوير

منظومة التدريب والتأهيل، ونشر ثقافة الجودة بين الجهات العاملة في هذا القطاع، بما يسهم في تحسين جودة البرامج التدريبية، ورفع كفاءة الموارد البشرية، ودعم احتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة.

والتأكد من التزام الجهات المتقدمة بالمتطلبات والمعايير المحددة، بما يعزز الثقة في البرامج التدريبية المقدمة ويرفع من مستوى مخرجاتها.

وأوضحت أن المعهد يحرص على مواصلة جهوده في دعم الجهات التي تستوفي متطلبات الاعتماد، بما يسهم في توفير

في إطار جهود المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة - وزارة الصناعة، للارتقاء بمنظومة التدريب والتأهيل وتعزيز الالتزام بمعايير الجودة، وتنفيذًا للقرار الوزاري رقم ٣٤٧ لسنة ٢٠١٠ بشأن اعتماد وترخيص مراكز وشركات التدريب

والتأهيل، تم اعتماد وترخيص شركة تطوير الصناعات الإبداعية لمزاولة نشاط التدريب والتأهيل، وذلك بعد اجتياز المراجعات الميدانية واستيفاء متطلبات الاعتماد المقررة.

ويأتي اعتماد الشركة في إطار منظومة الاعتماد التي يطبقها المعهد للتحقق من توافر المتطلبات والمعايير اللازمة لدى الجهات الراغبة في مزاولة نشاط التدريب والتأهيل، بما يضمن توافر المقومات الفنية والتنظيمية التي تساعد على تقديم برامج تدريبية ذات مستوى مناسب من الجودة

والكفاءة، وتلبي احتياجات المتدربين والقطاعات المختلفة.

وأكدت الدكتورة سماح عمار، رئيسة الإدارة المركزية للمعهد القومي للجودة، أن اعتماد وترخيص شركات ومراكز التدريب والتأهيل يأتي في إطار الدور الذي يقوم به المعهد لدعم جودة منظومة التدريب،



بيئة تدريبية أكثر تنظيمًا وكفاءة، ويدعم جهود تطوير المهارات وتأهيل الكوادر البشرية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل والتطورات المتسارعة في مختلف المجالات.

ويعكس حصول شركة تطوير الصناعات الإبداعية على الاعتماد التزامها بتطبيق

نحو التميز المؤسسي.. برنامج تدريبي في إدارة الجودة الشاملة

في إطار الجهود المستمرة لنشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة العاملين بمختلف القطاعات ينفذ المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة برنامجاً تدريبياً متخصصاً في مجال إدارة الجودة الشاملة (TQM)، خلال الفترة من ١١ إلى ١٣ أغسطس ٢٠٢٦.

ويهدف البرنامج إلى تعزيز معارف ومهارات المتدربين في مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على المبادئ والأساليب الحديثة التي تسهم في تطوير الأداء وتحسين كفاءة العمليات، بما يدعم قدرة المؤسسات على تحقيق مستويات أعلى من الجودة والتميز المؤسسي.

ويتناول البرنامج مجموعة من المفاهيم والممارسات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ودورها في تحقيق التحسين المستمر ورفع كفاءة الأداء، إلى جانب تعزيز قدرة المؤسسات على تلبية احتياجات المستفيدين وتحسين مستوى الخدمات والمنتجات المقدمة.

كما يسهم البرنامج في تنمية قدرات المتدربين على توظيف مفاهيم الجودة الشاملة في بيئة العمل، بما يساعد على ترسيخ ثقافة الجودة وتعزيز مشاركة العاملين في عمليات التطوير والتحسين المستمر.

ويركز البرنامج كذلك على أهمية تبني منهج متكامل للجودة داخل المؤسسات، يقوم على مشاركة مختلف المستويات الإدارية



والعاملين، وتحسين العمليات بصورة مستمرة، والاستفادة من أساليب قياس الأداء في تحديد فرص التطوير ورفع مستوى الكفاءة والفاعلية.

ويتناول التدريب أيضاً أهمية دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات والمعلومات، باعتباره أحد العناصر الأساسية في إدارة الجودة الشاملة، بما يساعد المؤسسات على رصد مستوى الأداء وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين، ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجة أوجه القصور وتحقيق نتائج أكثر استدامة.

كما يسلط البرنامج الضوء على دور القيادة والإدارة في دعم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، وتوفير بيئة عمل تشجع على التطوير والابتكار والمشاركة الفعالة للعاملين، بما يعزز قدرة المؤسسة على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها بكفاءة، مع التركيز على أن الجودة مسؤولية مشتركة تتطلب تكامل جهود جميع العاملين.

ويأتي تنفيذ البرنامج في إطار حرص المعهد القومي للجودة على تقديم برامج تدريبية متخصصة تواكب التطورات الحديثة في مجالات الجودة، وتدعم بناء كوادر مؤهلة تمتلك المعارف والمهارات اللازمة لتطبيق نظم ومفاهيم الجودة بكفاءة، بما يسهم في الارتقاء بمستويات الأداء وتعزيز التميز المؤسسي.



تأهيل الكوادر المتخصصة في مجالات سلامة الغذاء وفق المعايير الدولية



يدعم الحد من المخاطر المحتملة والحفاظ على سلامة المنتجات وجودتها. وتأتي هذه البرامج في إطار أهمية الاستثمار في تطوير الكوادر البشرية العاملة في قطاع الغذاء، باعتبار العنصر البشري أحد الركائز الأساسية لنجاح تطبيق نظم الجودة وسلامة الغذاء، حيث يسهم التدريب المتخصص في رفع الوعي بالمتطلبات الفنية وتعزيز الممارسات المهنية السليمة. ويواصل المعهد القومي للجودة تنفيذ برامجه التدريبية المتخصصة بما يتناسب مع احتياجات القطاعات المختلفة ومتطلبات سوق العمل، مع التركيز على المجالات المرتبطة بالجودة وسلامة الغذاء وتطبيق المواصفات والمعايير الدولية، بما يسهم في بناء كوادر مؤهلة وقادرة على دعم جهود التطوير والارتقاء بمستويات الأداء في المؤسسات والمنشآت الغذائية.

كما ركزت البرامج على التعريف بالمفاهيم والأساليب الحديثة المرتبطة بإدارة مخاطر سلامة الغذاء، وكيفية تحديد مصادر المخاطر المحتملة وتقييمها ووضع الإجراءات المناسبة للسيطرة عليها، بما يساعد على الحد من احتمالات عدم المطابقة وتحسين مستوى السلامة والجودة داخل المنشآت الغذائية. وتضمنت البرامج التدريبية جانباً تطبيقياً يساعد المشاركين على توظيف المفاهيم والمعارف المكتسبة في بيئة العمل، وتعزيز قدرتهم على التعامل مع متطلبات نظم سلامة الغذاء بكفاءة، بما يدعم جهود التحسين المستمر والارتقاء بمستوى الأداء داخل المؤسسات والمنشآت العاملة في قطاع الغذاء. كما تسهم هذه البرامج في تعزيز وعي المتخصصين بأهمية تطبيق النظم الوقائية في مختلف مراحل سلسلة الغذاء، بدءاً من عمليات الإنتاج والتصنيع وحتى التداول والتخزين، بما

في إطار دوره في نشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة العاملين في مختلف القطاعات، نظم المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، خلال شهر أغسطس ٢٠٢٦ مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة في مجال سلامة الغذاء، بما يستهدف تطوير قدرات المتخصصين ودعم تطبيق الممارسات السليمة في مختلف مراحل إنتاج وتداول الأغذية. وتناولت البرامج عدداً من الموضوعات الأساسية في مجال سلامة الغذاء، من أبرزها برامج المتطلبات الأساسية لسلامة الغذاء وتحليل مصادر الخطر ونقاط التحكم الحرجة، إلى جانب نظم إدارة سلامة الغذاء وفقاً للمواصفة الدولية ISO 22000:2018. كما يسهم في تعزيز المعارف الفنية للمشاركين ورفع قدرتهم على فهم وتطبيق متطلبات السلامة والجودة وفقاً للمعايير الدولية.

تأهيل الكفاءات المهنية بمنح رخص مزاوله المهنة لـ ٧ مندرجاً



من كفاءات تمتلك تأهيلاً متخصصاً واجتازت متطلبات التقييم والاختبار. كما تمثل عملية منح الرخص خطوة مهمة نحو تعزيز مفهوم الممارسة المهنية القائمة على التأهيل والتقييم، من خلال التأكد من قدرة المتخصصين على توظيف ما اكتسبوه من معارف ومهارات في مواقع العمل، بما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء ومستوى الخدمات والعمليات داخل المؤسسات. ويعزز هذا النهج من أهمية التدريب المستمر والتطوير المهني، ويشجع المتخصصين على مواصلة تنمية قدراتهم ومواكبة المستجدات في مجالات الجودة وسلامة الغذاء والتدريب، بما يسهم في بناء كوادر أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات سوق العمل والتطورات المتسارعة في مختلف القطاعات. ويأتي ذلك في ضوء الدور الذي يضطلع به المعهد القومي للجودة في بناء وتنمية القدرات البشرية، من خلال تقديم برامج تدريبية متخصصة وربط التدريب بالتقييم المهني، بما يدعم نشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة العاملين في مختلف القطاعات. ويواصل المعهد جهوده في تطوير منظومة التدريب والتأهيل المهني بما يتواءم مع احتياجات سوق العمل والتطورات المتلاحقة في مجالات الجودة، ويسهم في إعداد كوادر مؤهلة قادرة على دعم تنافسية المؤسسات وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والتميز المؤسسي، وفقاً للمتطلبات والمعايير المحلية والدولية.

في إطار دوره في تعزيز مفاهيم الجودة وبناء القدرات البشرية وتنفيذاً لخطته الهادفة إلى نشر ثقافة الجودة والارتقاء بمستوى الكوادر الفنية والمهنية منح المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة رخص مزاوله المهنة لعدد ٧٠ متقدماً، في عدد من المجالات المهنية المرتبطة بالجودة وسلامة الغذاء والتدريب. وشملت الرخص مجالات «مدير جودة» و«مراقب صحة وسلامة الغذاء» و«مدرّب معتمد»، وذلك بعد اجتياز المتقدمين بنجاح البرنامج التدريبي المعتمد في المجالات المتخصصة، إلى جانب اجتياز الاختبارات التحريرية والشفوية المقررة للحصول على رخص مزاوله المهنة. وتأتي هذه الرخص في إطار منظومة متكاملة تستهدف التأكد من امتلاك الحاصلين عليها للمعارف والمهارات اللازمة لممارسة مهامهم المهنية بكفاءة، بما يعزز مستوى الأداء ويرسخ تطبيق مفاهيم الجودة في بيئات العمل المختلفة. كما تعكس هذه الخطوة حرص المعهد على دعم الكفاءات المهنية وتوفير مسارات متخصصة للتأهيل والتطوير، بما يساعد على إعداد كوادر قادرة على التعامل مع متطلبات العمل الحديثة وتطبيق الممارسات المهنية وفق أسس ومعايير واضحة. وتسهم منظومة رخص مزاوله المهنة في تعزيز الثقة في الكوادر المؤهلة، ورفع مستوى الممارسات المهنية في مجالات الجودة وسلامة الغذاء والتدريب، فضلاً عن دعم المؤسسات في الاستفادة

تدريب متخصص في تحليل السبب الجذري لتعزيز كفاءة الأداء



ويسهم في تحسين العمليات. وتضمن البرنامج تعزيز قدرة المشاركين على توظيف أساليب تحليل السبب الجذري في مواقف العمل المختلفة، والاستفادة منها في معالجة حالات عدم المطابقة والأخطاء التشغيلية، إلى جانب دعم جهود التحسين المستمر والارتقاء بمستويات الكفاءة والجودة كما تناول التدريب أهمية الربط بين تحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية والوقائية، بما يضمن معالجة المشكلات بصورة مستدامة والحد من احتمالات تكرارها، مع تعزيز قدرة المؤسسات على تطوير عملياتها وتحسين نتائجها. ويأتي تنفيذ البرنامج في إطار حرص المعهد القومي للجودة على تقديم برامج تدريبية متخصصة تواكب احتياجات سوق العمل والتطورات الحديثة في مجالات الجودة، وتساعد على بناء كوادر تمتلك الأدوات والمعارف اللازمة للتعامل مع التحديات وتحسين الأداء. ويواصل المعهد تنفيذ برامجه التدريبية الهادفة إلى تطوير قدرات العاملين والمتخصصين في مختلف مجالات الجودة، بما يسهم في ترسيخ ثقافة التحسين المستمر ودعم المؤسسات في رفع كفاءة عملياتها وتحقيق مستويات أعلى من التميز المؤسسي.

في إطار جهوده المستمرة لنشر ثقافة الجودة ورفع كفاءة العاملين في مختلف القطاعات نفذ المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة برنامجاً تدريبياً متخصصاً في مجال تحليل السبب الجذري، خلال الفترة من ١٧ إلى ١٩ أغسطس ٢٠٢٦.

ويهدف البرنامج إلى تنمية معارف ومهارات المتدربين في مجال تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات، وتعريفهم بالأساليب المنهجية التي تساعد على تحديد الأسباب الحقيقية للمشكلات بدلاً من الاكتفاء بمعالجة آثارها، بما يسهم في تحسين الأداء والحد من تكرار المشكلات داخل بيئة العمل.

وتناول البرنامج المفاهيم الأساسية لتحليل السبب الجذري وأهميته في منظومة إدارة الجودة إلى جانب التعرف على الأساليب والأدوات المستخدمة في تحليل المشكلات والوصول إلى أسبابها الأساسية، بما يساعد المتدربين على اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة بصورة أكثر فاعلية.

كما ركز التدريب على كيفية التعامل مع المشكلات بطريقة منظمة تبدأ بتحديد المشكلة وجمع المعلومات والبيانات المرتبطة بها، ثم تحليل الأسباب المحتملة وتقييمها وصولاً إلى تحديد السبب الجذري، بما يدعم اتخاذ قرارات مبنية على أسس موضوعية

ن تطوير الكفاءات لمعم ن تطبيق نظ

وتناول البرنامج كذلك دور العاملين والإدارة في دعم تطبيق نظام إدارة الجودة، وأهمية الالتزام بالمتطلبات وتوثيق العمليات ومتابعة مدى فاعلية النظام، بما يسهم في ترسيخ ثقافة الجودة وتعزيز المشاركة في جهود التحسين المستمر داخل بيئة العمل.

كما أسهم التدريب في تعزيز قدرة المشاركين على الربط بين متطلبات نظام إدارة الجودة والأهداف المؤسسية، بما يساعد على تطوير نظم العمل وتحسين كفاءة العمليات، ورفع مستوى الخدمات والمنتجات، وتعزيز رضا العملاء والمستفيدين.

ويأتي تنفيذ البرنامج ضمن جهود المعهد القومي للجودة في تقديم برامج تدريبية متخصصة تجمع بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، وتواكب أحدث التطورات في مجال نظم إدارة الجودة، بما يدعم بناء قدرات بشرية ومؤسسية قادرة على تطبيق متطلبات المواصفات الدولية بكفاءة.

ويواصل المعهد تنفيذ برامجه التدريبية المتخصصة في مختلف مجالات الجودة، بهدف دعم المؤسسات والكوادر الفنية في تطوير نظم العمل وتطبيق الممارسات الحديثة، بما يسهم في تحقيق التحسين المستمر والارتقاء بمستويات الأداء وتعزيز القدرة على المنافسة.

في إطار حرص المعهد القومي للجودة التابع للهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة على نشر ثقافة الجودة وتعزيز القدرات الفنية في مختلف المجالات، نفذ المعهد برنامجاً تدريبياً متخصصاً في نظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة الدولية ISO 9001:2015، وذلك خلال الفترة من ٤ إلى ٦ أغسطس ٢٠٢٦.

ويهدف البرنامج إلى تنمية معارف ومهارات المتدربين في مجال نظم إدارة الجودة، والتعريف بالمبادئ والمتطلبات الأساسية للمواصفة الدولية ISO 9001:2015، بما يساعد على تعزيز قدرتهم على فهم النظام وتطبيق متطلباته بصورة فعالة داخل المؤسسات.

وتناول البرنامج مجموعة من المحاور الأساسية المرتبطة بنظام إدارة الجودة، شملت التعرف على منهجية تطبيق متطلبات المواصفة، وفهم سياق المؤسسة واحتياجات الأطراف المعنية، إلى جانب أهمية تبني نهج قائم على العمليات وإدارة المخاطر والفرص في إطار منظومة الجودة.

كما ركز التدريب على أساليب إدارة العمليات وتحسين كفاءة الأداء، وأهمية المتابعة والقياس والتقييم المستمر للعمليات، بما يساعد المؤسسات على اكتشاف فرص التطوير واتخاذ الإجراءات المناسبة للارتقاء بمستويات الأداء وتحقيق النتائج المستهدفة.

إدارة الجودة بالمؤسسات





المعهد القومي للجودة يصنع جيلاً ج

في إطار تنفيذ توجيهات الدولة لدعم التنمية الشاملة في صعيد مصر وتعزيز قدرات الشباب وتأهيلهم لسوق العمل نفذ المعهد القومي للجودة التابع الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة برنامجاً تدريبياً متخصصاً في سلامة الغذاء بفرع المعهد القومي للجودة بمحافظة أسيوط بمشاركة عدد من الطلاب والخريجين الجدد.

وأكد الدكتور خالد صوفي رئيس مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة أن الهيئة تواصل أداء دورها الوطني في بناء الكوادر البشرية المؤهلة انطلاقاً من



إيمانها بأن الاستثمار في الإنسان هو الركيزة الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة مشيراً إلى أن نشر المعرفة الفنية والتدريب المتخصص في مختلف المحافظات وخاصة محافظات الصعيد يأتي تنفيذاً لتوجيهات الدولة نحو تحقيق العدالة في فرص التدريب والتأهيل ودعم التنمية الإقليمية.

وأضاف أن الهيئة من خلال المعهد القومي للجودة (فرع أسيوط) يسعى إلى إعداد جيل جديد يمتلك المهارات والمعارف اللازمة في المجالات الحيوية وفي مقدمتها





فرع المعهد القومي للجودة بأسسيوط

في إطار جهود المعهد القومي للجودة في دعم التدريب والتطوير بمجالات الجودة، شهد فرع المعهد بأسسيوط ختام برنامج تدريبي متخصص في فحص واختبار المنتجات الغذائية والكيمياوية، حيث تم تسليم شهادات إتمام البرنامج للمتدربين المشاركين.

ويأتي تنفيذ البرنامج في إطار حرص المعهد على تقديم برامج تدريبية متخصصة تستهدف رفع كفاءة المتدربين وتنمية مهاراتهم الفنية والعملية، من خلال تعريفهم بالأساليب والممارسات المرتبطة بعمليات فحص واختبار المنتجات الغذائية والكيمياوية، بما يساهم في تعزيز قدراتهم على تطبيق متطلبات الجودة في هذا المجال.

وشهد البرنامج مشاركة عدد من المتدربين المهتمين بتطوير معارفهم وخبراتهم في مجالات الفحص والاختبار، حيث تضمن المحتوى التدريبي مجموعة من الموضوعات التي تدعم فهم الإجراءات الفنية والمعايير ذات الصلة، وتساعد على تنمية المهارات اللازمة للتعامل مع عمليات الفحص والاختبار بكفاءة.

ويعكس تنظيم هذا البرنامج حرص المعهد القومي للجودة على توسيع نطاق برامج التدريب المتخصصة لتشمل مختلف المحافظات، وإتاحة فرص التدريب والتأهيل

ويقدم المعهد القومي للجودة - فرع أسسيوط بخالص التهئة لجميع المتدربين، متمنياً لهم دوام التوفيق والنجاح، ومزيماً من التقدم والتميز في مسيرتهم المهنية.

ويواصل المعهد جهوده في تنفيذ برامج تدريبية متخصصة في مختلف مجالات الجودة، بما يواكب احتياجات سوق العمل، ويساهم في بناء كوادر فنية ومهنية مؤهلة وقادرة على تطبيق متطلبات الجودة بكفاءة.

مهارات المندربين في فحص المنتجات



نموذج كانو: من صوت العميل إلـ

د/ عبد الفتاح غريب



رضا شديد.
يصنف النموذج خصائص المنتج أو الخدمة إلى ست فئات رئيسية:
١- المتطلبات الأساسية (Must-Be):

هي الخصائص التي يتوقع العميل وجودها بصورة طبيعية، وغالبًا لا يطلبها صراحة باعتبارها أمرًا مسلمًا به. ويؤدي غيابها إلى عدم رضا واضح، بينما لا يؤدي توافرها بالمستوى المتوقع بالضرورة إلى زيادة كبيرة في الرضا.

٢- المتطلبات أحادية البعد (One-Dimensional):
يرتبط رضا العميل فيها بشكل مباشر بمستوى الأداء؛ فكلما تحسن الأداء زاد الرضا، وكلما انخفض زاد عدم الرضا. وغالبًا يستطيع العميل التعبير عن هذه المتطلبات بوضوح.

٣- المتطلبات الجذابة (Attractive):
خصائص قد لا يتوقعها العميل أو يطلبها صراحة، لكن الحصول عليها يحقق مفاجأة إيجابية ويرفع مستوى الرضا. وغيابها لا يعني بالضرورة عدم رضا العميل، وهو ما يجعلها من الأدوات المهمة في الابتكار والتميز.

٤- المتطلبات المحايدة (Indifferent):
خصائص لا تحدث فرقًا واضحًا في تجربة العميل، سواء كانت موجودة أو غير موجودة، وبالتالي قد لا يمثل الاستثمار الكبير فيها قيمة حقيقية من وجهة نظر العميل.

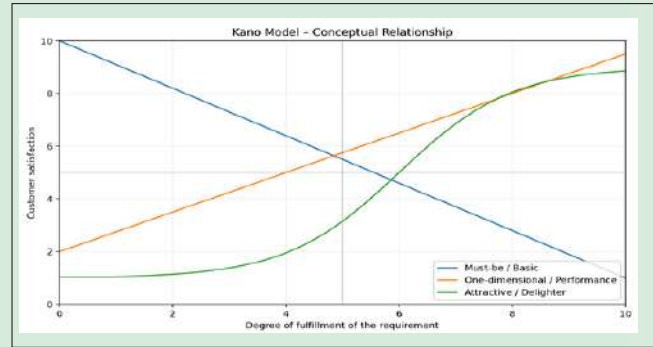
٥- المتطلبات العكسية (Reverse):
خصائص قد يؤدي توفيرها إلى خفض رضا بعض العملاء، بينما يكون عدم توفيرها أكثر ملاءمة لهم، وهو ما يؤكد أن إضافة المزيد من الخصائص لا تعني دائمًا تقديم قيمة أكبر.

٦- المتطلبات المشكوك فيها (Questionable):
تظهر عندما تكون إجابات العميل غير منطقية أو متناقضة، وقد ترتبط بسوء فهم السؤال أو صياغته، أو عدم اتساق الإجابات، أو وجود مشكلة في جمع البيانات أو تصميم الاستبيان.

رضا العميل ليس مجرد نتيجة لاستبيان عام، بل هو انعكاس لمدى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية احتياجاته وتوقعاته، فبعض الخصائص يعتبرها العميل أساسية ومسلمًا بها، بينما تمثل خصائص أخرى مصدرًا مباشرًا لزيادة الرضا، في حين توجد خصائص لا تؤثر في تجربته، بل قد يؤدي توفير بعضها إلى نتيجة عكسية.

ومن هنا تبرز أهمية نموذج كانو (Kano Model)، الذي يساعد المؤسسات على فهم العلاقة بين خصائص المنتج أو الخدمة ومستوى رضا العميل، وتحويل صوت العميل إلى أولويات واضحة للتصميم والتشغيل والتحسين.

ما هو نموذج كانو؟
نموذج كانو هو أحد النماذج المستخدمة في تحليل متطلبات العملاء وتصنيف خصائص المنتجات والخدمات وفق تأثيرها في مستوى الرضا، وقد طوره البروفيسور نوريكي كانو Noriaki Kano وزملاؤه، ونشرت الدراسة الأصلية للنموذج عام ١٩٨٤ تحت عنوان «Attractive Quality and Must-Be Quality»



وتقوم الفكرة الأساسية للنموذج على أن العلاقة بين مستوى أداء خاصية معينة ورضا العميل تختلف من خاصية إلى أخرى، فرفع مستوى أداء بعض الخصائص قد يؤدي إلى زيادة كبيرة في الرضا، بينما لا يكون لتحسين خصائص أخرى تأثير واضح، في حين أن غياب بعض الخصائص الأساسية قد يؤدي إلى عدم

كيفية تحسين الجودة

تساعد نتائج نموذج كانو الإدارة على تحويل بيانات العميل إلى قرارات عملية؛ فالمتطلبات الأساسية تحتاج إلى ضمان استقرارها ومنع الإخفاقات، بينما تتطلب المتطلبات أحادية البعد تحسين الأداء ومقارنته بالسوق. أما المتطلبات الجذابة فيمكن توجيه الاستثمار إليها عندما تخدم الابتكار والتميز، في حين تستدعي المتطلبات المحايدة مراجعة جدوى الإنفاق عليها.

أما المتطلبات العكسية فتحتاج إلى التحقق من اختلاف تفضيلات الشرائح المختلفة قبل اتخاذ القرار، بينما تتطلب النتائج المشكوك فيها مراجعة الأسئلة والبيانات قبل الاعتماد عليها.

نموذج كانو والتحسين المستمر لا تقتصر قيمة نموذج كانو على تطوير المنتجات الجديدة، بل يمكن دمجه في منظومة التحسين المستمر وإدارة تجربة العميل من خلال تحديد احتياجات العملاء، وتصنيفها، وتحويل النتائج إلى خطط تحسين، ثم قياس أثر هذه الخطط وإعادة تقييم توقعات العملاء بصورة دورية.

وتكمن أهمية ذلك في أن تصنيف الخصائص ليس ثابتاً؛ فما كان يمثل ميزة جذابة في الماضي قد يتحول بمرور الوقت إلى مطلب أساسي، وما كان يمثل ميزة تنافسية قد يصبح حداً أدنى يتوقعه العميل.

وفي النهاية، يساعد نموذج كانو المؤسسة على الانتقال من سؤال ماذا يريد العميل؟ إلى سؤال أكثر عمقا: كيف يؤثر تحقيق هذا الاحتياج أو عدم تحقيقه في رضا العميل؟ وعندما تتحول الإجابة إلى قرارات واضحة في التصميم والتشغيل والابتكار والتحسين المستمر، يصبح صوت العميل جزءاً من نظام الجودة، وليس مجرد نتيجة لاستبيان يُحفظ في التقارير.

وتزداد قيمة هذا النموذج عندما يُستخدم بصورة دورية لمواكبة تغير توقعات العملاء؛ فما كان عنصراً مميزاً اليوم قد يصبح غداً مطلباً أساسياً. ومن هنا، لا يقتصر دور نموذج كانو على قياس رضا العميل، بل يمتد إلى مساعدة المؤسسة على استباق احتياجاته وتوجيه جهود التحسين نحو ما يحقق قيمة حقيقية ومستدامة.

كيف يتم تطبيق نموذج كانو؟

يبدأ التطبيق بتحديد شرائح العملاء والمنتج أو الخدمة ونقطة الاتصال المراد تحسينها، ثم جمع صوت العميل (VOC) من خلال المقابلات والاستبيانات والشكاوى والمراجعات وبيانات خدمة العملاء وملاحظات العاملين المتصلين بالعملاء.

بعد ذلك يتم تحويل احتياجات العميل إلى خصائص واضحة قابلة للاختبار، ثم إعداد سؤالين لكل خاصية: سؤال وظيفي عند وجود الخاصية، وسؤال غير وظيفي عند عدم وجودها. ويختار العميل رد فعله من خمس استجابات رئيسية، مثل: أحب ذلك، يجب أن يكون كذلك، محايد، يمكنني التعايش معه، ولا يعجبني.

تُدمج إجابات السؤالين باستخدام مصفوفة تقييم كانو لتحديد الفئة التي تنتمي إليها الخاصية:

A = جذابة، O = أحادية البعد، M = أساسية، I = محايدة، R = عكسية، Q = مشكوك فيها.

	Like	Must-be	Neutral	Live with	Dislike
Like	Q	A	A	A	O
Must-be	R	I	I	I	M
Neutral	R	I	I	I	M
Live with	R	I	I	I	M
Dislike	R	R	R	R	Q

ولا يتوقف التطبيق عند التصنيف، إذ يجب ربط النتائج بتكلفة التنفيذ، وتأثير الخاصية على العميل، ومستوى الأداء الحالي، وأهمية الخاصية، وما يقدمه المنافسون، ثم تحديد أولويات التحسين وفقاً لذلك.

من التصنيف إلى القرار

صوت العميل.. البوصلة ند

د/ بيشوى صفوت



حيث أشار في استبيان لقياس رضاه إلى ضعف مستوى نظافة بعض الطاولات في منطقة تقديم الطعام. ولم يتوقف الأمر عند تسجيل الملاحظة؛ فقد تواصل معه فريق الجودة لفهم الأسباب والمقترحات. وعند زيارته للمول مرة أخرى لاحظ زيادة أعداد مقامي الخدمة وتحسن مستوى النظافة واستخدام المطهرات. وهنا تحولت ملاحظة بسيطة من العميل إلى إجراء تحسين ملموس، وأصبح أثرها واضحاً في تجربته واختياره للمكان.

عندما يتحول الاستماع إلى تغيير تقدم بعض التجارب المؤسسية أمثلة واضحة على قيمة فهم الاحتياج الحقيقي للعميل. ومن القصص المرتبطة بسلسلة هيلتون أن كونراد هيلتون لاحظ تكرار أسئلة النزلاء عن أماكن شراء التبغ والصحف وبعض الاحتياجات الصغيرة أثناء إقامتهم. وبدلاً من اعتبارها أسئلة عابرة، نظر إليها باعتبارها مؤشراً على احتياج يمكن تلبيته داخل الفندق، فتم توفير متجر للتبغ ومكان لبيع الصحف واحتياجات أخرى.

فالضيف لم يقل: «أريد متجرًا داخل الفندق»، لكنه أظهر احتياجاً من خلال سلوكه وأسئلته. وهنا يظهر الفرق بين المؤسسة التي تسمع العميل والمؤسسة التي تفهم العميل؛ فالعميل قد يصف المشكلة، لكنه لا يقدم دائماً الحل، بينما تقع على المؤسسة مسؤولية فهم الاحتياج وتصميم الحل المناسب. وفي صناعة المشروبات، يمكن أن تكون بعض التفاصيل الصغيرة ذات تأثير كبير على تجربة الاستخدام. فتصميم منطقة الشرب في العبوة المعدنية، مثلاً، يرتبط بمخاوف العميل المتعلقة بالنظافة والانطباع والثقة. وهنا تظهر أهمية النظر إلى الجودة ليس باعتبارها جودة المنتج فقط، وإنما جودة تجربة استخدام المنتج أيضاً.

أما تويوتا فتقدم مثلاً على تحويل صوت العميل إلى ممارسة مؤسسية، من خلال الاهتمام بإيصال ملاحظات العملاء إلى الإدارات المعنية واستخدامها لتحسين خدمة العملاء وجودة المنتجات والعمل. وأكدت الشركة في سياق تطوير ضمان الجودة أهمية النظر إلى الجودة من منظور العميل، بدءاً من التخطيط والتصميم مروراً بالتصنيع وصولاً إلى الخدمة والاستخدام الفعلي للمنتج.

لا تبدأ الجودة الحقيقية من خط الإنتاج، ولا تنتهي عند اجتياز المنتج للفحص النهائي؛ بل تبدأ من فهم ما يراه العميل قيمة، وما يعتبره إزعاجاً، وما يتوقعه حتى لو لم يطلبه صراحة. ومن هنا يصبح صوت العميل (Voice of the Customer) أحد أهم مدخلات إدارة الجودة الشاملة، لأنه يساعد المؤسسة على تحويل ملاحظات العملاء وشكاواهم وسلوكهم إلى قرارات فعلية في التصميم والتشغيل والتحسين.

العميل ليس نهاية العملية... بل نقطة بدايتها في كثير من المؤسسات يُنظر إلى العميل باعتباره الشخص الذي يستلم المنتج بعد انتهاء المؤسسة من عملها، بينما يُنظر إدارة الجودة الشاملة إلى العميل باعتباره نقطة البداية التي تبني حولها القرارات. فالمنتج الذي يطابق المواصفة الفنية لكنه لا يحل مشكلة العميل، أو الخدمة التي تنفذ وفق الإجراء لكنها تستهلك وقت العميل بلا داع، قد تكون مطابقة من المنظور الداخلي، لكنها ليست بالضرورة جودة من منظور السوق.

والعميل لا يتحدث فقط عندما يشتكي؛ بل يعبر عن رأيه من خلال الشراء المتكرر، أو عدم العودة، أو تقييم الخدمة، أو الأسئلة المتكررة، أو المقارنة مع المنافسين، وحتى طريقة استخدامه للمنتج. لذلك فإن الاستماع الحقيقي لا يعني جمع الشكاوى فقط، وإنما بناء نظام قادر على التقاط الإشارات الصريحة والضمنية وتحويلها إلى معرفة قابلة للتنفيذ.

من صوت العميل إلى صوت الجودة صوت العميل هو مجموعة الاحتياجات والتوقعات والتفضيلات والانطباعات والمشكلات التي يعبر عنها العميل بصورة مباشرة أو غير مباشرة. وهنا يجب التمييز بين ما يقوله العميل وما يحتاجه بالفعل. فقد يقول العميل: «أريد عبوة أسهل»، بينما تكون حاجته الحقيقية هي سهولة الفتح مع الحفاظ على سلامة المنتج وعدم تسربه.

لذلك تحتاج المؤسسة إلى الانتقال من سؤال «ماذا قال العميل؟» إلى ثلاثة أسئلة أعمق: ماذا قال؟ ماذا قصد؟ وما الذي يجب أن نغيره في العملية حتى نتحسن تجربته؟ وهنا يتحول صوت العميل إلى صوت للجودة (Voice of Quality). ومن الأمثلة العملية على ذلك تجربة أحد العملاء مع أحد المولات،

و الجودة والتميز

من رضا العميل إلى إدارة الجودة الشاملة
في إدارة الجودة الشاملة، لا يكون العميل مسؤولية قسم المبيعات أو خدمة العملاء وحده؛ فالجودة تتأثر بالموصفات، والموصفات تتأثر بفهم الاحتياجات، والتنفيذ يتأثر بالتدريب والموارد والموردين والعمليات. لذلك يجب أن يدخل صوت العميل في دورة التحسين المؤسسي كاملة.
ويمكن تحويله إلى دورة عملية تبدأ بـ:

التقاط صوت العميل، ثم تصنيفه وتحليله، وتحديد الأولويات، وتحويل الاحتياجات إلى متطلبات قابلة للقياس، وتنفيذ التحسين، ثم قياس الأثر وإعادة الاستماع.

وبذلك يصبح صوت العميل مدخلاً للتحسين وليس مجرد تقرير يُحفظ في ملف.

أخطاء شائعة في الاستماع إلى العميل
من أبرز الأخطاء التي قد تحدث من الاستفادة من صوت العميل: الاعتماد على الشكاوى فقط، وطرح أسئلة لا تؤدي إلى قرارات، وقياس الرضا على فترات متباعدة دون متابعة مستمرة، والتركيز على المتوسطات التي قد تخفي حالات عدم رضا شديدة، وإغلاق الشكاوى دون معالجة السبب الجذري، فضلاً عن عدم إبلاغ الموظفين بنتائج ملاحظات العملاء والإجراءات التي تم اتخاذها.
الخاتمة

جوهر إدارة الجودة الشاملة ليس أن نسأل العميل «هل أنت راضٍ؟» ثم نسجل الإجابة، وإنما أن نفهم لماذا رضى، ولماذا لم يرض، وما الذي يتوقعه مستقبلاً، ثم نغير النظام بناءً على ذلك.

فالمؤسسة الناضجة لا تنتظر أن يشرح لها العميل كل شيء؛ بل تراقب سلوكه، وتفهم رحلته، وتحلل الشكاوى، وتستمع إلى الموظفين الذين يتعاملون معه، وتقيس سهولة التجربة، وتختبر التحسينات، ثم تعود لتسأل: هل أصبح العميل أكثر ثقة؟ هل عاد؟ وهل أصبح حصوله على القيمة أسهل؟

وفي النهاية، قد يكون أعظم اختبار لصوت العميل بسيطاً جداً: إذا توقفنا عن الاستماع، هل سنكتشف المشكلة قبل العميل أم بعده؟ فالجودة الشاملة تبدأ عندما تتحول ملاحظات العميل إلى قرارات، وتتحوّل القرارات إلى تحسين ملموس يراه العميل ويشعر بأثره.

وتكشف تجربة LEGO كذلك أهمية عدم الاعتماد على افتراضات الإدارة وحدها. فقد أجرت الشركة مقابلات مع أكبر عملائها لفهم احتياجاتهم في عمليات التوريد والتسليم، واكتشفت أن معظمهم لم يكن بحاجة إلى السرعة التي افترضتها الشركة. وبناءً على ذلك أعادت تصميم نظام التوريد، ما ساهم في تحسين الالتزام بمواعيد التسليم من ٦٢٪ عام ٢٠٠٥ إلى ٩٢٪ عام ٢٠٠٨، وفقاً للقصة الواردة في المادة الأصلية.

والدرس المشترك بين هذه التجارب هو أن الجودة ليست تقديم أكبر قدر ممكن من الخدمة، وإنما تقديم ما يحمل قيمة حقيقية من وجهة نظر العميل.

كيف نقيس رضا العملاء؟

لا يوجد مقياس واحد يكفي. الأفضل هو بناء لوحة قياس تجمع مؤشرات مختلفة، لأن كل مؤشر يجيب عن سؤال مختلف:

المؤشر	ماذا يقيس؟	السؤال النموذجي	ملاحظة
Customer Satisfaction Score (CSAT)	الرضا المباشر عن تجربة محددة	ما مدى رضاك عن الخدمة؟	مفيد بعد التفاعل مباشرة
Net Promoter Score (NPS)	قابلية التوصية والولاء	ما احتمال أن توصي بنا؟	يقيس الميل للتوصية وليس الرضا وحده
Customer Effort Score (CES)	سهولة إنجاز المهمة	ما مدى سهولة حل طلبك؟	مفيد في الخدمات ومراكز الاتصال
معدل الشكاوى	عدد الشكاوى نسبة إلى قاعدة مناسبة	كم شكاوى لكل 1000 معاملة؟	يحتاج إلى تفسير السياق
معدل الاحتفاظ	قدرة المؤسسة على إبقاء العملاء	كم عميلاً عاد أو جند؟	يرتبط بالسلوك الفعلي
التكرار والشراء	السلوك الحقيقي	هل عاد العميل للشراء؟	أقوى من الرأي وحده في بعض الحالات

لا يكفي ارتفاع درجة رضا العميل للحكم على جودة النظام؛ فقد يتأثر القياس بتحيز الاستبيان أو صغر العينة. لذلك يجب ربط مؤشرات الرضا بسلوك العملاء والشكاوى وأداء العمليات والنتائج المالية. كما ينبغي تحليل التعليقات المفتوحة لفهم أسباب عدم الرضا، ثم تصنيفها وتحديد أكثر الأسباب تأثيراً باستخدام أدوات مثل ٥ Why ، باريتو، وعظم السمكة.



إدارة المخاطر والإنسان

د. محمد محمود عبدالحاميد

باحث نائب مدير وحدة الاستخلاص المعزز للبترول و المشرف على ادارة الأزمات و المخاطر بمعهد بحوث البترول المصري سابقا
مدرب و استشاري QHSE و الاستدامة



المصلحة.

٢. الهيكلية والشمولية (Structured & Comprehensive): تطبيق منهجي متسق يُنتج نتائج مقارنة وموثوقة، ويمكن الإدارة العليا من المقارنة المعيارية بين القطاعات والمشاريع.

٣. الملاءمة للسياق (Customized): لا يوجد نموذج مخاطر واحد يصلح للجميع. يُحتم المعيار تصميم إطار المخاطر وفق السياق الداخلي والخارجي لكل مؤسسة، بما يشمل طبيعة الصناعة والبيئة التنظيمية والثقافة المؤسسية.

٤. الشمولية (Inclusive): إشراك أصحاب المصلحة على اختلافهم في تحديد المخاطر وتحليلها ومعالجتها يُثري المنظومة ويُقلل من الثغرات غير المرئية.

٥. الديناميكية (Dynamic): المخاطر كائن حي يتطور مع تطور البيئة. المعيار يوجب إعادة التقييم الدوري لاستيعاب المتغيرات، لا الاكتفاء بتقييم أنجز مرة واحدة.

٦. أفضل المعلومات المتاحة (Best Available Information): القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة وحديثة تفوق دائما على تلك المبنيّة على الحدس أو التجربة الفردية. يُعزز المعيار التوثيق والبيانات كأساس للتحليل.

٧. العوامل الإنسانية والثقافية (Human & Cultural Factors): السلوك البشري هو المحرك الخفي لكثير من المخاطر، وإهماله يُفقد أي نظام للمخاطر قيمته التطبيقية.

٨. التحسين المستمر (Continual Improvement): المؤسسات الناضجة في إدارة المخاطر تتعلم من كل حادثة أو قريب حادثة وتدمج الدروس في عمليات التحسين المستمر.

ثالثا: من سجل المخاطر إلى بوصلة القرار — الخطوات العملية كيف يتحوّل سجل المخاطر من وثيقة إجرائية إلى أداة استراتيجية فعلية؟ الإجابة تمر عبر مسار متكامل يمكن توضيحه في ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: تحديد المخاطر وتحليلها في سياق استراتيجي لا يكفي أن تدرج في سجل المخاطر «خطر التسرب النفطي» دون أن تربطه بأهداف المؤسسة الاستراتيجية. في قطاع النفط والغاز تحديدًا، يتعيّن على المستشار ربط كل خطر بعده المالي والتشغيلي والبيئي والاجتماعي، لأن المخاطر المُعالَجة بمعزل عن السياق الاستراتيجي لا تنتج قيمة مؤسسية. يُقسم ISO 31000 المخاطر إلى مخاطر استراتيجية وتشغيلية ومالية وامتثالية وسمعة، ويشترط ربط كل فئة بالأهداف ذات الصلة.

لم تعد إدارة المخاطر مجرد قائمة تُحفظ في أدراج الجودة، بل باتت ركيزة استراتيجية تحكم قرارات المؤسسات الكبرى وتشكل مسار استدامتها. يتناول هذا المقال التحوّل الجوهري في مفهوم إدارة المخاطر من المنظور الجزئي التشغيلي إلى الإطار المؤسسي الشامل، مستندا إلى متطلبات المعيار الدولي ISO 31000:2018 ومبادئه الأساسية. ويبيّن المقال كيف يمكن لمنهجية إدارة المخاطر أن تتحوّل من أداة تسجيلية رجعية إلى بوصلة استراتيجية تُرشّد صانع القرار المؤسسي نحو خيارات أكثر أمانا وكفاءة واستدامة، مع تطبيقات عملية في قطاع النفط والغاز وصناعات عالية المخاطر.

أولا: الخطأ الكلاسيكي في فهم إدارة المخاطر حين نتحدث عن إدارة المخاطر في كثير من المؤسسات العربية وغيرها، كثيرا ما نجد الصورة ذاتها: سجل يُملأ مرة في بداية المشروع، ويُرفع إلى لجنة الجودة ليُحفظ دون مراجعة، بينما تتراكم المخاطر الفعلية في الميدان بلا رصد ولا معالجة. هذا التصور القاصر أفضى إلى كوارث تشغيلية وخسائر بشرية ومادية كان بالإمكان تجنبها لو أحسن توظيف المخاطر كأداة قرار لا كورقة إجراءات.

في مسيرتي البحثية والاستشارية في معهد بحوث البترول المصري وغير عملي مستشارا في مجال QHSE والاستدامة في قطاعات النفط والغاز والتصنيع والرعاية الصحية، لاحظت أن الفجوة الأكبر ليست في غياب الأدوات أو المعايير، بل في الفهم الثقافي والمؤسسي لدور إدارة المخاطر كمحرك للقرار الاستراتيجي.

يُعرّف المعيار الدولي ISO 31000:2018 إدارة المخاطر بأنها «الأنشطة المنسقة لتوجيه المنظمة والتحكم فيها فيما يتعلق بالمخاطر». هذا التعريف الدقيق يكشف في جوهره أن المخاطر ليست عدوا يُحارب، بل متغيّر يُدار ويوجّه لخدمة أهداف المنظمة وتعظيم قيمتها.

ثانيا: مبادئ المعيار الدولي الايزو 31000 - الأطر الثمانية للتحوّل المؤسسي

يرتكز المعيار على ثمانية مبادئ جوهريّة تعكس في مجملها فلسفة تحويل إدارة المخاطر من وظيفة دفاعية إلى أداة هجومية في يد القيادة المؤسسية:

١. التكاملية (Integrated): لا تعيش إدارة المخاطر في جزيرة معزولة، بل تتشابك مع كل وظيفة مؤسسية — من التخطيط الاستراتيجي إلى العمليات اليومية وحتى التواصل مع أصحاب

دائمة : رؤية شاملة

المرحلة الثانية: التقييم الكمي والنوعي — نموذج المصفوفة الهجينة

تتجاوز المؤسسات الناضجة مصفوفة الاحتمالية والتأثير التقليدية (5x5) نحو نماذج هجينة تجمع بين التحليل الكمي (FMEA, Bow-Tie, Monte Carlo) والحكم النوعي من خبراء الميدان. في مشاريع الاستخلاص المعزز للبترول EOR التي عملت عليها في معهد بحوث البترول، وجدت أن تغير خصائص الخزائن الجيولوجية أو عدم استقرار الطور في أنظمة النانو-سوائل يمثل مخاطر ديناميكية لا تصلح لها المصفوفات الاستاتيكية. هنا يبرز دور الاستشاري في تصميم منهجية تقييم ثلاث طبقة كل مشروع

المرحلة الثالثة: ربط استجابة المخاطر بدورة صنع القرار الخطوة التي تميز المؤسسات الاستثنائية هي ربط استجابة المخاطر (قبول، تخفيف، تحويل، تجنب) بقرارات الإدارة العليا مباشرة: لا يعرض أي مشروع جديد أو استثمار أو شراكة على مجلس الإدارة دون سيناريو مخاطر مُدمج في ملف القرار. هكذا تتحول إدارة المخاطر من دور «ما بعد الحدث» إلى دور «قبل القرار». وهذا بالضبط ما يطالب به ISO 31000 حين ينص على أن إدارة المخاطر يجب أن «توجه» المنظمة لا أن «تقيدها» رابعاً: ربط إدارة المخاطر بأهداف الاستدامة والتنمية المستدامة في عصر أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs) وأجندة ESG (البيئة والمجتمع والحوكمة)، أصبح ربط إطار المخاطر بأهداف الاستدامة ضرورة تنافسية لا ترفاً مؤسسياً. تشير أبحاث معهد ماكنزي للاستدامة إلى أن المؤسسات التي تدمج تقييم مخاطر الاستدامة في قراراتها الاستراتيجية تحقق عائداً على حقوق الملكية أعلى بنسبة تصل إلى ١٨٪ مقارنة بنظيراتها.

في قطاع النفط والغاز تحديداً، تمثل مخاطر التحول الطاقوي والمتطلبات التنظيمية المتعلقة بخفض انبعاثات الكربون تحدياً وجودياً يستوجب تطوير نماذج مخاطر متكاملة تشمل: مخاطر السياسات المناخية، ومخاطر الأصول المُقيدة (Stranded Assets)، ومخاطر سلاسل التوريد الخضراء. وقد أسهمت شخصياً في تصميم أطر مخاطر CCUS (احتجاز الكربون واستخدامه وتخزينه) تدمج البعد الجيولوجي والبعد التنظيمي والبعد الاجتماعي في نموذج مخاطر موحد يخدم صنع القرار على المديين المتوسط والبعيد.

خامساً: متطلبات النضج المؤسسي في إدارة المخاطر — نموذج الدرجات الخمس

تتدرج المؤسسات في نضجها في إدارة المخاطر وفق نموذج النضج (Risk Maturity Model) عبر خمس درجات:

المستوى الأول — الإنكار (Naïve): لا توجد عمليات رسمية

لإدارة المخاطر، والمؤسسة تتفاعل مع الأزمات بشكل رجعي. المستوى الثاني — الوعي (Awakened): توجد بعض السجلات والإجراءات لكنها منعزلة وغير مُدمجة في صنع القرار. المستوى الثالث — التعريف (Defined): وجود عمليات موثقة ومنهجية لإدارة المخاطر وفق معيار دولي، لكن التطبيق يتفاوت بين الوحدات.

المستوى الرابع — الإدارة (Managed): إدارة المخاطر مُدمجة في دورة التخطيط والأداء، وتوجد مؤشرات كمية تقيس أداء المخاطر.

المستوى الخامس — القيادة (Enabled): إدارة المخاطر ثقافة مؤسسية راسخة، تشكل بوصلة القرار على كل مستوى، ويُعد المعيار ISO 31000:2018 المرجعية الدولية لبلوغ هذا المستوى.

سادساً: تجارب ميدانية ودروس مستخلصة في سياق عملي ميدانياً مع منشآت نفطية وصناعية في مصر وليبيا والمملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة، رصدت ثلاثة أنماط متكررة من الإخفاقات في إدارة المخاطر:

الإخفاق الأول — «تملق السجل»: تملأ سجلات المخاطر بمخاطر منخفضة الأهمية تشغلياً لإظهار الامتثال، بينما تغفل المخاطر الاستراتيجية الكبرى. المعالجة: إلزام فرق إدارة المخاطر بتقييم ما لا يقل عن ثلاث مخاطر ذات تأثير كارثي محتمل في كل دورة مراجعة.

الإخفاق الثاني — «الجزر المنعزلة»: تعمل وحدة QHSE والوحدة المالية وقسم العمليات بسجلات مخاطر مستقلة لا تتكامل. المعالجة: اعتماد منصة موحدة لإدارة المخاطر (Enterprise Risk Management Platform) تجمع كل الوحدات في سجل مؤسسي واحد.

الإخفاق الثالث — «الجمود الوثائقي»: لا تُراجع سجلات المخاطر إلا في ذكري المراجعة السنوية، بينما يتغير المشهد التشغيلي والسياسي والبيئي بوتيرة أسرع. المعالجة: اعتماد مراجعات ربع سنوية حذاً أدنى، مع مراجعات استثنائية عند كل حدث جسيم أو تغيير في متطلبات تنظيمية.

سابعاً: الخاتمة والتوصيات إن التحول الحقيقي في إدارة المخاطر لا يبدأ بتبني معيار دولي جديد، بل يبدأ بتغيير الأسئلة التي تطرحها الإدارة العليا: من «هل لدينا سجل مخاطر؟» إلى «هل نخبرنا سجلات المخاطر بما يكفي لاتخاذ قرارات أفضل غداً؟». حين يصبح هذا السؤال هو المحرك، تتحول إدارة المخاطر تلقائياً من أداة دفاعية إلى بوصلة استراتيجية.



المواصفة الدولية ١٤٠٠١ إصدار

م.استشاري هبه حماد

خبيرة بالامم المتحدة



ستجد نفسها عاجزة عن الاستمرار. النص يذكر صراحة أن التغييرات يمكن أن تنشأ من «اضطرابات في سلسلة التوريد،

بعد أحد عشر عاماً من الإصدار الثالث، أصدرت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي في أبريل ٢٠٢٦ الإصدار الرابع من مواصفة ISO 14001، ليكون بمثابة مرآة تعكس تحولات عميقة في مفهوم الإدارة البيئية. فإذا كان الإصدار السابق قد ركز على بناء نظام إداري متكامل لإدارة المسؤوليات البيئية، فإن الإصدار الجديد يذهب إلى أبعد من ذلك، حيث ينتقل من منطق «الامتثال الإجرائي» إلى منطق «الأداء الاستراتيجي القابل للإثبات». هذا التحول ليس مجرد تغيير في الصياغة، بل هو إعادة تعريف لدور المؤسسة تجاه البيئة والمجتمع.

لعل أكثر ما يقلق بالنص الجديد هو توسيعه لمفهوم السياق البيئي، حيث أضاف صراحة «صحة النظم البيئية» إلى قائمة العوامل التي يجب على المؤسسة مراعاتها عند تحليل بيئتها الداخلية والخارجية. ولم يعد الأمر مقتصرًا على عناصر تقليدية مثل المناخ وجودة الهواء والمياه، بل امتد ليشمل الترابط بين هذه العناصر، مع تأكيد النص على أن الفشل في فهم هذه التفاعلات قد يؤدي إلى تفاقم الآثار البيئية وزيادة المخاطر التشغيلية. وهذا يعني أن المؤسسات مطالبة اليوم بفهم أعمق للبيئة المحيطة بها، وهو ما يتطلب قدرات تحليلية كانت حتى وقت قريب كانت مسؤولية المؤسسات البحثية الكبرى.

ومن أبرز المستجدات في الإصدار الجديد، استحداث بند كامل تحت رقم ٦.٣ بعنوان «تخطيط التغييرات»، وهو ما لم يكن موجوداً في النسخ السابقة. فالمؤسسة مطالبة الآن بتخطيط وإدارة أي تغيير قد يطرأ على نظامها البيئي، سواء كان هذا التغيير ناتجاً عن اندماجات أو استحواذات، أو عن تغييرات في التشريعات، أو حتى عن كوارث طبيعية واضطرابات سياسية. وهذا يعكس إدراكاً من واضعي المواصفة بأن عالمنا أصبح أكثر تقلباً، وأن المؤسسات التي لا تخطط للتغيير مسبقاً

أو الكوارث الطبيعية، أو تغيير النظام، أو الاضطرابات السياسية أو الحرب»، وهو ما يضع المؤسسات العربية في موقف صعب، نظراً لطبيعة المنطقة التي تشهد العديد من هذه المتغيرات بشكل متكرر وعدم استقرار سياسي. كما وسع الإصدار الجديد نطاق المسؤولية التشغيلية للمؤسسات، حيث انتقل من التركيز على «العمليات المستعان



دار ٢٠٢٦ « متطلبات نظم إدارة البيئة »

ذات أنظمة بيئية متفاوتة. وخامسها تعرض المنطقة لتأثيرات متزايدة لتغير المناخ، من جفاف وتصحر وعواصف، مما يزيد من تعقيد المشهد البيئي.

ولمواجهة هذه التحديات، يمكن للمؤسسات أن تبدأ بتحليل الفجوات بين أنظمتها الحالية ومتطلبات الإصدار الجديد، مع وضع خطة انتقالية واضحة تشمل الجداول الزمنية والموارد المطلوبة. كما يجب الاستثمار في بناء الكفاءات وتدريب الكوادر، والاستفادة من الخبرات الدولية والشراكات المعرفية مع الجامعات ومراكز البحوث. ويمكن تطوير أنظمة معلومات بيئية داخلية تربط بين متطلبات الموردين والمؤشرات البيئية المحلية. كما يُنصح باعتماد نهج السيناريوهات في التخطيط للتغيرات المحتملة، وتبني الشفافية الاستباقية في الإفصاح عن الأداء البيئي.

في النهاية، تمثل ISO 14001:2026 أكثر من مجرد تحديث مواصفة، إنها دعوة لإعادة تعريف دور المؤسسة في حماية البيئة والمساهمة في الاستدامة. والفترة الانتقالية حتى مايو ٢٠٢٩ هي فرصة ثمينة، لكنها تتطلب تحركاً فورياً ومنظماً. المؤسسات التي تستثمر اليوم في التكيف مع هذا الإصدار الجديد ستكون الأكثر قدرة على الصمود والمنافسة في سوق يتجه بقوة نحو الاستدامة والشفافية.

يكتفي بدعوة المؤسسات إلى «النظر في منظور دورة الحياة»، بل أصبح يطلب منها «وضع ضوابط لضمان معالجة المتطلبات البيئية في عملية التصميم والتطوير للمنتج أو الخدمة، مع مراعاة كل مرحلة من مراحل دورة الحياة». هذا يعني

أن الاعتبارات البيئية لم تعد مجرد فكرة نظرية يتم التطرق إليها في مرحلة التخطيط، بل أصبحت مطلباً تشغيلياً يجب دمجه في عمليات التصميم والشراء والإنتاج والتسويق والتخلص من المنتجات.

هذه المتغيرات الجوهرية تفرض على المؤسسات في مصر والوطن العربي تحديات كبيرة. أولها نقص الوعي بهذه التغيرات. حيث لا تزال الكثير من المؤسسات تعمل وفق فهم الإصدار القديم. وثانيها ضعف البنية التحتية البيئية في معظم الدول العربية، مما يجعل تطبيق متطلبات مثل مراقبة «صحة النظم البيئية» أمراً شبه مستحيل عملياً. وثالثها

التحديات الاقتصادية التي تجعل تخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة للتطوير أمراً صعباً، خاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ورابعها تعقيدات سلسلة التوريد الإقليمية، حيث تعتمد معظم الصناعات العربية على واردات من دول

بها» إلى «العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية». وهذا يعني أن المؤسسة لم تعد مسؤولة فقط عن ما تستعين به من مقاولين، بل أصبحت مسؤولة عن كل ما تشتريه من موردين، وهو توسع هائل في نطاق الرقابة البيئية.



فالمؤسسة التي تعتمد على موردين من خارج المنطقة، أو من دول ذات أنظمة بيئية ضعيفة، ستجد نفسها أمام مسؤولية كبيرة لا تملك غالباً الأدوات الكافية للتحكم فيها.

وفي مجال دورة الحياة، لم يعد النص

خواطر:

بقلم: د. سماح عمار



نحو الافضل .. دائماً

أما الإنسان الذي يظل متعلماً، فإنه يظل قادراً على التكيف، وعلى اكتساب أدوات جديدة، وعلى النظر إلى المشكلات باعتبارها فرصاً للتعلم والتحسين. ولذلك فإن الاستثمار في الإنسان ليس جانباً مكملاً للتطوير المؤسسي، بل هو جوهره الحقيقي، قد نشترى أحدث التقنيات، ونضع أفضل النظم، ونحصل على الشهادات، لكن كل ذلك لن يحقق أثره الكامل إذا لم يصاحبه إنسان لديه الرغبة في التغيير، والقدرة على التعلم، والشجاعة في أن يقول: «ربما توجد طريقة أفضل». والأهم من ذلك كله أن نخلق بيئة لا تخاف من الخطأ، وإنما تتعلم منه، ولا ترفض الفكرة الجديدة لمجرد أنها مختلفة، وإنما تختبرها وتقيمها، ولا تعتبر التطوير مهمة إدارة بعينها، وإنما مسؤولية يشترك فيها الجميع. فالمؤسسة المتطورة ليست التي تغير كل شيء باستمرار، وإنما التي تراجع نفسها باستمرار، وفي النهاية ربما يكون التطوير الحقيقي أبسط مما نتصور أن ننظر إلى ما نفعله اليوم، ونسأل أنفسنا بصدق: ماذا يمكن أن نجعله أفضل غداً؟ فمن هذا السؤال الصغير تبدأ رحلة كبيرة.

كثيراً ما نتحدث عن التطوير وكأنه قرار تتخذه المؤسسات، أو خطة تضعها الإدارات، أو مجموعة من الإجراءات التي نبدأ في تنفيذها للوصول إلى نتائج أفضل. لكنني أؤمن أن التطوير، قبل أن يكون خطة أو نظاماً، هو حالة من الوعي، أن تدرك أنك تستطيع أن تكون أفضل مما أنت عليه اليوم، وأن ما نجح بالأمس قد لا يكون هو الأنسب للغد، وأن التمسك بالطريقة المعتادة لمجرد أننا اعتدنا عليها قد يكون أكبر عائق أمام التطوير. وفي بيئة العمل، يبدأ التطوير الحقيقي عندما يسأل كل منا نفسه سؤالاً بسيطاً: هل يمكن أن أؤدي عملي بطريقة أفضل؟ هذا السؤال، رغم بساطته، قادر على تغيير الكثير، فالتطوير لا يعني دائماً أن نبدأ من الصفر، بل قد يعني أن ننظر إلى ما نفعله كل يوم بعين مختلفة؛ أن نكتشف خطوة يمكن اختصارها، أو إجراء يمكن تحسينه، أو مهارة نحتاج إلى تطويرها، أو فكرة لدى أحد الزملاء لم تجد طريقها بعد إلى التطبيق. ومن هنا تأتي أهمية التعلم المستمر، فالموظف الذي يتوقف عن التعلم يبدأ، دون أن يشعر، في الاعتماد على خبراته القديمة في مواجهة تحديات جديدة.



الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة
Egyptian Organization for Standardization and Quality

Online Courses

جدول البرامج التدريبية المؤهلة للحصول على رخص مزاوله المهنة أكتوبر - ديسمبر ٢٠٢٦

م	البرنامج التدريبي المؤهلة للحصول على رخصة مزاوله المهنة	عدد المحاضرات بالأيام	تاريخ التنفيذ	أيام المحاضرات (أونلاين مسائي)
1	أخصائي مراقبة وتوكيد الجودة	12	السبت 2026/10/17	السبت - الإثنين - الأربعاء
2	مراقب جودة صحة وسلامة الغذاء	12	الأحد 2026/10/25	الأحد - الثلاثاء - الخميس
3	مدير جودة معتمد	18	السبت 2026/10/31	السبت - الإثنين - الأربعاء
4	مدرب معتمد / مساعد مدرب معتمد	10	الأحد 2026/11/1	الأحد - الثلاثاء - الخميس
5	جودة تأهيل ورعاية ذوي الإعاقة	8	السبت 2026/11/7	السبت - الإثنين - الأربعاء
6	إستشارى جودة معتمد / إستشارى جودة مساعد	15	السبت 2026/11/14	السبت - الإثنين - الأربعاء
7	الدبلوم المهني في حسابات البصمة الكربونية	42	الأحد 2026/11/15	الأحد - الثلاثاء - الخميس
8	الدبلوم المهني في حسابات البصمة المائية	20	السبت 2026/11/21	السبت - الإثنين - الأربعاء
9	أخصائي موارد بشرية	10	الأحد 2026/12/6	الأحد - الثلاثاء - الخميس
10	أخصائي مراقبة وتوكيد الجودة	12	السبت 2026/12/12	السبت - الإثنين - الأربعاء
11	مراقب جودة صحة وسلامة الغذاء	12	الأحد 2026/12/13	الأحد - الثلاثاء - الخميس
12	خبير بالبصمة الكربونية	12	الأحد 2026/12/13	الأحد - الأربعاء
13	الدبلوم المهني في حسابات البصمة الكربونية	42	السبت 2026/12/26	السبت - الإثنين - الأربعاء
14	مقدم خدمة عملاء	8	الأحد 2026/12/27	الأحد - الثلاثاء - الخميس

للحجز و الاستفسار:

01094448226 - 01003574425

01015631096 - 01111124853

01006782277



المعهد القومي للجودة

نحو جودة شاملة ... من أجل صناعة مصرية أكثر تنافسية



رخص مزاولة المهنة

يمنح المعهد القومي للجودة رخص مزاولة المهنة في مجالات الجودة وسلامة الغذاء والبصمة الكريونية والبصمة المائية وغيرها من الرخص المهنية بعد برنامج تدريبي مؤهل للحصول على الرخصة.

المعهد يقدم رخص مزاولة المهنة في مجالات مختلفة :

- ✓ رخصة مدير جودة
- ✓ رخصة استشاري
- ✓ رخصة مدقق بصمة كريونية
- ✓ مدقق بصمة مائية
- ✓ أخصائي مراقبة وتوكيد الجودة

تواصل معنا

٣ عباس العقاد -
مدينة نصر

+2022873115
(تليفون أرضي)

010 06782277
010 03574425
(موبايل)

info@nqi.gov.eg

www.nqi.gov.eg



موقع المعهد