الجودة مسؤلية الجميع

عـــالم الجـــودة

مجلة عالم الجودة

الكترونية

2014

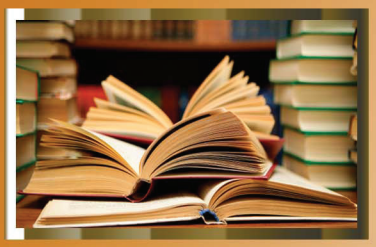
أمانتنا أمتنا و عالمنا الجودة و النشر العلمي المتخصص في عالم الجودة غايتنا

مجلة علمية عربية متخصصة في علوم و تطبيقات الجودة و نظم الإدارة

العدد الثامن

اقرأ في هذا العدد

- نصائح لتطبيق المعيار الدولي لضبط الجودة1 بأقل التكاليف
- 10 خطوات سهلة للإمتثال إلى نظام إدارة الجودة
- جبل الجودة
- السلامة المهنية و أهميتها للإنسان
- معايير القائد الناجح
- أمن المعلومات والأمن القومي
- تقيم العملية التدريبة في الفنادق الاردنية



جودة الخدمة بين النظرية و التطبيق

الموقع الرسمي للمجلة

www.alamelgawda.com

مجلة عالم الجودة

العدد الثامن يناير 2014

مسجلة دولياً بتصريح من بيرمنجهام البريطانية للطباعة و النشر برقم No.5740279UK

Ñ×Œ Ï 1lJ nb4 ncbR

b}®¦` cÇ\ya±\ e ¹]- bxÀo±\ ³À²š Âg ‡` c‹‹wgµ cÈ`}š cÈ¶²š c²oµ ¯¿R bxÀ o±\
iÈr ´¾f•]oµ ¤ ²gw¶`¿ ´¾gZ]¶g¹V ¤ ²gw¶` bxÀo±\ ¸Èasµ Å¿S Ç eÈ`]º± ·À ®
Æ`}›±\ ]º¶±]š ¸µ ca-À- ¯ž v ¸µ |Àº±\ Â±V l}wg±]¹x¿\}Ç ° – ´²r y¾µ ¸µ b} ®¦±
bxÀo±\ ³À²š Æ¥ c‹‹wgµ cÈ`}š cÈ¶²š c²oµ l\} vV c¹]µR]¾ªf]š Â²š d{vR¿ Åysg±
X}n¿ }r ´²© °® ` _r}¹ ]¾©] ‡š¿ bxÀo±\ Æasµ °® ` _r}¹ bxÀo±\ ´ ±]š c²oµ e
•R |}©¿ ´²š ¼Çy± ·]- ¸µ °® ` _r}¹ Æ`}›±\ ]º¶±]š Æ¥]¾µÀ¶½¿ bxÀo±\ dž® ‡µ
·À®Ç ·S` »|\}© {wfR O] “›µ °®` _r}¹ ‘ª¥ ¼ f¦º± »}®gsÈ± »|}®¥R]Ç]º¡ ¸È` ¤ª
°®` _r}¹ cµyªg¶±\ ´µ™\ ¸È`]¾g¹]®µ OÀaf °nR ¸µ ˜||‹f Æg±\ ¼gµ™¿ ¸Çv±¿ ½
_r}¹ O]“›±\ °Š\ÀÇ¿]µÀÇ ¼¶²ª` ¬f¶Ç ·R Æ¥ ]aa, ·À®º± ]ºÇy± ]½yoÇ ]¶`| cµÀ²›
bxÀo±\ ´±]š]º¶±]š Æ¥]›È¶n ´®`

E Ç Q Đ Ý Ĵ

|y‹¶±\ ·À®¹ ·R¿]ºgÇ]ž bxÀo±\ ´±]š Æ¥ ‰‹wg¶±\ Æ¶²›±\ }‡º±\¿ bxÀo±\ ]º¶±]š¿]º
]¾f]ªÈa“f¿ bxÀo±\ ³À²›± ™¶nR ´±]›±\¿ ^Æ`}›±\ ´±]›±\ Æ¥ ¯¿™\

E Ç Q ¾ E p¥

• • • •• •• • • -• € ,•• ƒ - „ … • †
‡^ ‰ Š ‹ Œ ƒ Œ† Ž ‘•’• “” •
–•Š— ˜ ™ ,•• š›œ
Ž ž Ÿ • ƒ… €¡
• ¢ ‰ •€£
^ ¤•¥ ¥ • • ƒŠ €¦
ƒ §¨ ƒ - Œ—• • š “” ¥ €©
€ • ƒ •ª ƒ •
‡ « ƒ¬—• ®… ž Ÿ • • - • ¯
¯ °±‡² ‰ Ÿ• •³ • ƒ ¥ • ’ ´µ• • •
€¶ • ¥ •¥ • ·²¸ ¨ ‡ ^ ¹

ˆº • º •
,•• »- ƒ - „ Š
www altaknyia com

€ ,ƒ„… †‡ ˆ‰ ƒ Š,
Ž ‘ ’“ ” • – —˜ ™š›œ
Ž ‘ ’“ ”
•– —˜ † ™š›œ
•• œ “ • • •• ••
‰ „ Ž … ,Ÿ ¡
¢£ -
¤¥ ¦ §¨ ©ª ƒ Š,
« ¬ ®– „…¯ ,ƒ„ ƒ Š,
,ƒ®– °– ±²³– ƒ Š,
´ µƒš ¶ - ‡· ¸
¹¬ ®– º ‡ ±²³– » ®¨ ¼ ‰ ¢½
½ƒ ´ ¾ ¿ƒ¡ ®– À Á ‰Â
„ Ã¡ „ »„ †¥… Á ‰Â
¢ Ä ‰Å ¢ „¬ˆ ¢£
,²… „…¯ ¸ ƒ Š, ¢£
¢ „¬ˆ ¢£ Æ Ç–¯
È§‡ „ ƒ Š,
É,ƒ Ê – ¢¬ ¡ ¢ Ëì ¢ ƒÇˆ
„ˆ Í – ƒ Š,
Î, - ƒ Š,
§ Ï¯ †‡ Ð ®Œ ¸ Á ‰Â
À · ª ¶ „¾Š

Ñˆ —Ò ¡ ¢Š˜
ÓÔ ƒ¡ ¶ „¾Šª ¢µ Ç ‰Å
º È²© ¸
ÕÕ”ÕÖÕÕ”×ØÕÙ×”
• Ú”×ØÕ • ••

¢ § V « ¦{

]½\yšR ¸¶Ž »}‡º± ¬ks` ¿R ¬±]ªµ °aª
cÈ±]g±\ }‡º±\ •¿
c²o¶±\ Æ¥ }‡
d]ªÈa“g` ¨²›gÇ]µ °®± ÆªÈa“g±\¿ Æ
»{½ OÀŽ Æ¥ cµÀ²›¶±\ } ‡º` cµ•g²
¿R hÀsa±\ ¿R d]šÀŽÀ¶±\ ¿R d•]ª¶±
cÈf—\ •¿}‡±\
¼ƒ¦¹ _f]®±\ x\yšV ¸µ isa±\ ¿R
´±]š c²oµ Æ¥ }‡º±\ c›Èa’ ¼a‡f dž2µ
bxÀc
d•]ª¶±\ Æ¥ cÈº¦±\ ¿ c ÇÀŸ²±\ cÈ3]
c²,}¶
c²o¶±\ Â±V °,}µ is` °- Æ¥ Æ¶²›4±\
\}—¹ cÇ•È²o¹•\ ¿R c È`}›±\ c Ÿ²5]
cÈ¶²›±\ c²o
byr\¿ cs¦Š ¸š c²o¶±\ Â±V c²,}¶±\ 6c±
]¶16 ¼¶or ‘w` d]s¦Š 10Ç•Ç •Rd]s¦Šord¸
¯¿\yo±\ ¿ d]µ
c¶n}g¶±\ d•]ª¶²± cÈ7¶
cÈ¶²›±\ c²o¶±\ c›Èa’ OÀŽ Æ¥ hÀ8sa
cÇ|\x›
c²,}¶±\ hÀsa±\ ¿R ¯]ª¶±\ } ‡¹ ³yš9 ¿
qÈŽÀg±\ °n\ ¸µ °¶›±\ _r]‹± ^]
¤±U¶²± cÈf\{±\ b}È10\

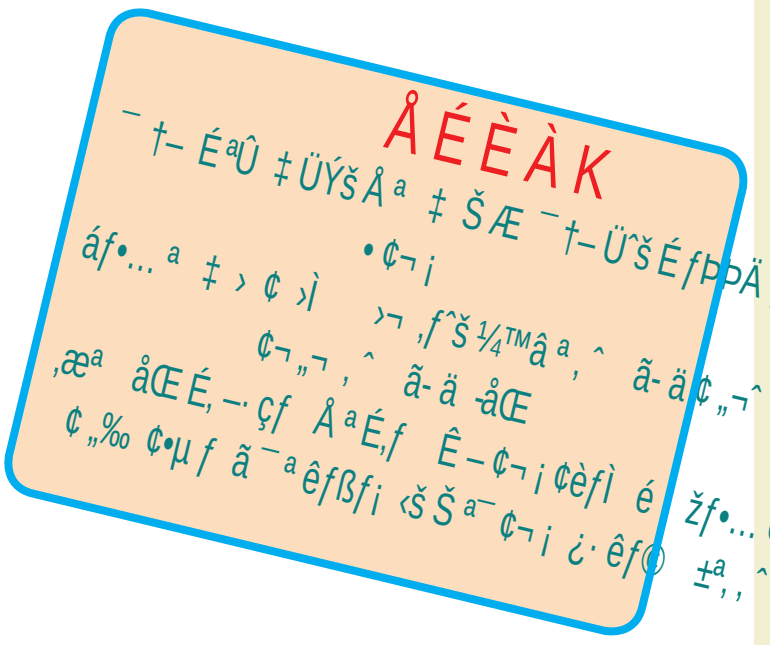
Æ±]g±\ Æ¹¿}g®±›\ yÇ}a±

info@alamelgawda com

ÅÉÈÀK

¯†– ÉªÛ ‡ÜÝšÅª ‡ ŠÆ ¯†–ÜˆšÉƒÞÞÄ¡ Ûßƒ¡ ªàÅ•¡
•¢¬¡
áƒ•… ª ‡ › ¢ ›Ì ›¬ ,ƒˆš¼™âª, ˆ ã-ä¢„¬ˆ É¡
¢¬„¬ , ˆ ã-ä -åŒ
,æª åŒÉ,–·çƒ ÅªÉ,ƒ Ê–¢¬¡¢èƒÌ é žƒ•… ¢µŠ
¢„‰ ¢•µƒ ã¯ªêƒßƒ¡ ‹šŠª¯¢¬¡ ¿·êƒ© ±ª,, ˆ ‡

6 ---------- Á}‡a±\ }‹º›±\ ¿ bxÀo±
7 ---------- xy›±\ }Èf]®
9 ---------- ¤È±]®g±\ °©S` 1bxÀo±\ ‘a•± Æ±¿
11 ---------- c¹]È‹±\ ¿ bxÀo±\
13 ---------- cÈ±À›
17 ---------- bxÀo±\ °
18 ---------- d]¦‹±\ ¿ d\}ÈŸg¶±\
24 ---------- Æ¹]k±\ O•o±\ cªÈ¶›
29 ------ d]È¦‡gƒ¶±\ Æ¥ Å|\x›\ }ÇÀ“g²± ¼È
33 ---------- bxÀo±\ b|\xV ³]—¹ Â±V ¯
36 ---------- ISO 9001 bxÀo±\ b|\x\ ³
37 ---------- cÈa“±\ d\~]Ÿ±\} ’]wµ }ÈÈƒf
40 ---------- ·]ƒ¹œ±]¾gÈ¶½R ¿
43 ---------- ÆµÀª±\ ¸µ™\¿ d]µ
45 ---------- ¨Èa“g±\¿ cÇ}—º±\ ¸
55 ---------- ´È²›g±\ bxÀn ´
57 ---------- O]º` Æ¶È²›f m¾
58 ---------- qn]º±\ªy±Z]}ÈÇ
62 ------- cÈ¶±]›±\ d]¦Š\À¶±\¿ bxÀo±\¯ `
63 ---------- ´®r ¿ ¯\À
66 ---------- uÇ|]g±]` O]“vR c
68 ---------- yÈº›±\ x]È‹±\
69 ---------- ´±]›±\ 16¥Âb²žRµc¶
73 ---------- ¤,ÀÇ b|À
73 ---------- ¯]¶š™\ b
74 ---------- c²È¶n d]¶
74 ---------- ´È®r _²© ¸µ d
75 ---------- ¼¶¾µ d]µ
75 ---------- ´ƒgaf ·R °nR ¸µ O]
76 ---------- Á}g‡f •]Ç
78 ---------- c[Çx}±\ bxÀo±\ ¤
86 ---------- cµ\ygƒ¶±\ cÈ
93 ---------- cÈ¹x|™\ §x]º¦±\ Æ¥ cÈa
102 ---------- 2030 Æa– À
104 ---------- ISO 9001
108 ---------- c¶f]w±



‹ ¡ æ … û † Ã Œ Ø ˜ Ê

± è º ë è ç ô ë Æ Ã ç r × á ò ë ç r

www. alamelgawda.com

ì † † ½ †

• ˆ ± •¥ ¼ § ˆ ‡ ½ •¾• •• ‰•

€ Š £¿À‡ œ• Á • Â ¥ - ¨ Š £•¿¡¿ £© Á - ˆ ³ Ã ± ‚•• ƒ - „ … • †

| r Á Ì û r

Ä- ‡Ÿ ¢Š´ “” Å •

± è º ë ç

Æ `} › ± \ ™ ¶ g o ¶ ± \ Æ ¥ b x À

c Ç | ¿ x d •] ª µ Æ ¥] ½ } ‡ ¹ ¿ b x À

b x À o ± \ ´ ±] š Æ ¥ y Ç y n À ½

} È a ® ± \ ´ ±] › ± \ \ { ½ Æ ¥ } s a g ± \ Â ² š ¸ È Z y g a ¶ ± \ y š]

b x À o ± \ Æ ¥ c ‹ ‹ w g ¶ ± \ c È ¶ ² ›

b x À o ± \ d •] o ¶ ` c Š] w ± \ ¿] ¾ È ¥ y Ç y o ± \ ¿

c ¦ ² g w ¶ ± \ b x À o ± \ d] ª È a “ f Æ ¥ ³ y w g ƒ f d \ y › µ ¿

b x À o ± \ d •] o µ Æ ¥] È ` } š ¿ ] È ¶ ± ] š c r ¿ } “ ¶ ± \ ] Ç ] • ª ± \ • › `

b x À o ± \ d •] o µ Æ ¥] È ¶ ±] š ¿ Æ ` } › ± \ ¸ ’ À ± \ Á À g ƒ µ Â ² š y ª ›

Æ ± ¿ y ± \ Á À g ƒ ¶ ± \ Â ² š] • Ç R ¿ Æ ` } › ± \ ´ ± ] › ± ] ` b x À o ± \ Æ ¥ ¸

الجودة مسؤلية الجميع

عـــــالم الجـــــودة

±öîâ´çr ±ÇÆ¨é öºñ´

ÎÉf?bE Î»È À» Ï¸£ ¹¼¤·? œ^ ÎÊÀ°L·? 4kj×» ÎÉ¯ÀÀ» c¼LÞK
8g¼Lkš? ‘kXL¸ UA–Ì fgÒ?b ÏÃÇ Î«Çg¤»

Plan ÑöÓÀ´çr

@ÄÒ?fÇ Á» Á¼w¿ Î·@¤« N?f@oLjØ?Ç
,@ÀÒÙ¼¤· Î«@w»

DoÂößî´çr

ÍfËíL» ²gíG ÎÉf@oLjØ? @À·@¼£AÇ
fb?È´·? ¹w«A Á» Î£È¼† Ï¸£ ÁÉc¼L¤» ÎPÉcW
,‘š@¤·?Ç Jg¤·? Ñ? ...?Ç ‘Éf@oLjØ?Ç

Check éööâ´çrŽ Ë½ßçr

ÎÉe¨L·? e_B¿Ç ÎÉf@oLjØ? @À·@¼£AÇ
,@ÀK@»c_ gÉÈíL· @ÀÒÙ¼£ Á» Î¤S?g·?

Act ÑöëÎ´çrŽ Aöäš´çr

ÎÉf@oLjØ? @À·@¼£AÇ ÎÊHÉfcL·?¤k@À†?gG@³g@‰ ÍÁ»È ƒ?³B½L¿ Ñ@À
UÒ@LÀ·? ±Ê°• Ï¸£ @j@Ê¯Ç @ÀÒÙ¼@ÄK@d»Sog_ @A¤HKÄK@ÄÊL«ÀÁkíŠÇ
ÆgÉÈíL· Ï¤k¿ ¹¼¤¸· @GÈ¸jAÇ @TÄ“ÀN@³ãe`?¿Ë½ŸÈ@ÄÀ?»fcÍÈÇSgN?f@
,f?g¼Lj@G ,ÍbÈƒ? Î¼ ¿AÇ ÎPÉc„? Íf?

±öîâ´çr ±ÇÆ

Î¼ N?f@]]oLjØ?Ç lÉfcL·?Ç g]]
,ÍbÈ
@Àš@£ ‘E ÍbÈƒ? N@]]«@°OÇ ¾È
ÍbÈƒ? NØ@†¥Ê— œ t]]s`Lš? Ë¼¸¤
ÎÊ¼¸£ Î]]¸† ºÙ_ Á]]» µ·dÇ ÎÏk]]·ÊÇÄÎš
Î¸† ºÇA Ï]]ÃÇ ÍbÈƒ? @£ Î]]¸† ÏÃÇ
,ÍbÈƒ? NØ@† ÏLn œ Îss`L
‘Éf@]]oLjØ?Ç ‘PW@H·?Ç ‘ss`Lš?
@¼³¯N?f@oLjØ?Ç lÉfcL·? NØ@†
NØ@°»ºÙ_ Á» t]]s`Lš? Ë¼¸¤·? g
,ÎÊš@£ f@H_AÇ ÎÊ¼

ËGg¤·? @Àš@£ Ï]]¸£ ÎWÈL¬» N@
? À» ÂÈ´KÇ Ñ@]]ÀH·?Ç g„? f?È]]
@ÄK@°ÊHíKÇ ÍbÈ]]ƒ? Íf?bE ½¿
ÎÊGg¤·? N@]]ÉoLjØ?Ç @À†?gG@³g@‰
ÍbÈƒ? ¾È£Ç ¡g«A ¹´·

ÎÊÀ°L·? Îk

Â@w»f Á»ÎÊ¤@@¤··? gs»
00201008415359 8
www ,altaknyia ,com

ç¦°Š×…¦´àÄ×… å ‹¡æ

gÉgXL·? lÊÒf

J@í_ Ðc† 8 mo

2014 g É @ À É Á » @ P · ? b c ¤ · ? Ç Í b È ƒ ? @ £ Î ¸ † Î j g Ä ¬ ¸ · b È £

مع الزوجة الاولى...
مع الزوجة الثانية...
ماهر عاشور

جزارة السعادة
لو تسمح يا معلم مطلوب خروف بحالة جيدة حسن المظهر.. يقدس الحياة المنزلية ويرغب في الدبح
فوق الـ ٣٠

العيادة
شهادة الاعتماد الدولي JCIA
رسالتنا هي :
تقديم رعاية صحية ومميزة للمرضى
عطوفة السستر الي عند الدكتور بتعز النكد زي عنيها ودايما مكشره وشايفه حالها بتعرفش ليش
الدكتور إلي بنحكاش معاه طبعا وكانو بشتغل ابلاش
الموعد
المريض المغضوب عليه
سياسات الجودة بين الواقع والتطبيق
الحسنات

.. يراهن على تشريعيات حرة، نزيهة وذات مصداقية
ضعيبة.. اطلب غيرها!

توزيع الثروة!
الشعب
المسؤولين

سعادة المدير
المحترم الموقر المبجل أفيد سعادتكم ومعاليكم الله يخليكم.. ونهيب بكرمكم وأياديكم البيضاء للتعطف والتلطف والتصدق على الموظفين بمكيف جديد عسى الله أن يجعله في ميزان حسناتكم ودمتم..
ما يمدي

106Ø~.¹—¶Ì fI¨Ì.8”Ú¾•
ÅÚÌ”ÊšÌ.ÎÆ“–

«„€¡H ¢„€0 ...6a¡¤

,ÐmlÙœ? »`?d ïdÊ...? Á¥ jd@Ì²? N@Ì¼ÊÙm½
,Ð°uLœ? ÐÌ±Û`Ü?¸N@H°ïLœ?
,ïde‰ N@Ì°¾¥É Ó0¾¡¹? Ñ½±ÊÅ ÐmÌÙœé?½ÆÎdÆK.ÉÌ?¿KT We§½Ñ
,ÐËiqH4? dh?Êœ?
,ÐÌ°¾5¹? Ó?dÁ?Ê...? {¦G
,ÐH±6?iœ?

,ÐmlÙœ? »`?d ïdÊ...? Á¥jd@Ì²?N@Ì¼ÊÙm½ ,Ð°uLœ? ÐÌ±Û`Ü?¸N@H°ïLœ? ,ïde‰ N@Ì°¾¥É Ó0¾¡¹? Ñ½±ÊÅ ÐmÌÙœé?½ÆÎdÆK.ÉÌ?¿KT We§½Ñ ,ÐÌ¹@¦®G h@Ì¦œ°@¦G¹?Ñ?Nk@^Û^mÐÌÙm¼Ô¡¿?A N@mlÙœ? Ðt@`*N@mNl?ÙÊœ?fï@¥@ ”E Ð-@xà@G *1ïdÊ^^^¼É?5ÝÊÝ Ñº¥@Åe¥@^^^mKe±³H?ÁÆd@Ê Ê?Ê...? {¦G Ñ^^^º¥ ÓÊy¹? ŸÌº^¸?Ì?kLLG Ú?ÐÉ^e Ì ,Ð®º¶L¹? Ðy®aÂ½@ÐÆ@¦@ÐÂ Ñ?d@^^^^pÌÈ@Ð±Ê?g½ÈÈ@Ê?¼É ÐH±?¡½Å@¢Á½Ê¡y ?ïÉe¹?ïi-ÊLœ? Ð¾¼TL?g¡@Â^¹?¡º¾¥ »^ ·L^^^mlÙ½ ž Í¹@†? ïdÊ^^^...? ÐH±?¡½Å@¢Á½Ê¡y ?ïÉe¹?h@Ì¦œ? N@Hºï¦½ =1 ïdÊ...? ŸHy¹ Í¹Ée¹? h@Ì¦œ? N@Hºï¦½ N@^^^ïmdÊÙœ?? ŸÃH½y¹ Í^^^¹Ée¹?h@^^^Ì¦œ? e¥@mKe²- ,ïdÊ...? ÐH±?¡œ @ÆÌK?Ó?¡SFÉ¿@ÆK@^^^Ì@Ì¦¾Ó Ê»Ìºƒ »ÌÆ^^^mK ž Ð^^^“¡ÊÊœ?¸N?Ó?¡^^^Sà?É¸N@^^^Ì@Ì¦¾?¸Ê º^¸Ê^^^tÙ¦SÊ•ÐmWñNl@œº¡ÊeÂ +8ÐïÌ?ÊG h@Ì¦œ?¸N@Hºï¦½¿»G@²½¿ÌÊ¡T®?¸ N@^^^Ì@Ìm¹? §½ h@Ì¦œ?¸ 9ïdÊSÊœ? N?Ó?¡Sà?É Ae^^^¥É N@Ð^^^Ì^Ì^œÊ?Æ{œ?^¦G^ÄÊ@à¦œ^@ É 9ÐÌ-ÊLm½ ª¹? N@Hºï¦œ?¸Ñº¥ÓÊy¹? Ÿ¡ºmK ,ÐGÊºïœ? N?¸Ìª¦?¸^ÈÈƒ Ÿ^^^Hy¹ Í^¥¹ÉÆ¹Ð^m@m¹Ùœ?Æ¸^ïe Ó?¡SFG M½@ÐÆyÊ·hL@Ð^Ì^mÌÙ@GMÁ@¸µ?fÊ Ñº¥`Ü?N?ÊÂm¹?ž @ÆK@Ì°¾¥Ñº¥ï¸Hµ¹?Ñ?¸ÌªK ÉÁ ïeËeS N@½e`_iïG NÆeG e±ÄÊ¶K e±*¼@Pœ?»ÌHÂ^^^Ì ?gÅ ^^^Ó¶ÊÆ¡±?QÃ¥ ïeËeS°@ÁtA¼ÊH± ,QËeƒ”E ïdÊ...? ÐH±?¡½À@@¢Á ÐS@¥”Ê Ð^^^t@‡? Ð^^^mlÙœ?¡N?Ó?¡^^^SÉÉ N@^^^Ì@Ì¦¸Ê^^^Ì¾ÂÂ^^^¶ I^^^ÌLµž @ÆºÌT^^^mKÉ¡ê^^^Ì½ Ð^^^Ê¡ïG ldÊ?hdœS•ÐH±?¡½Ì¸N eÌ®½ »¶^^^qG »¾¦¹? ÌÌ¶?¸?¤ ÃÑ~É^ïdÊ^^^¡?Ð^^^H±?¡½ “^^^®¡Êœ?É Ó@µi^^^q?¸§^^^Ì™“^^^G Ð¦^^^mÌQh¼@^^^uK?¸?Ð Ç°`?d¿LË »¾¥h@~Fu^Í^@¦?@G »¾¦?É*N?Ó@@PÌ^Ê?³§XÉ¹¿?^m ÈiËiXLG À@Ì²?@^^^Åe¦GÂ¶ÑÒ?dÙ?¸ÌÌ²¦h@^^^Ì½§XÉ ÐH±?¡½¶ÌÌLµÃ½¸L¼À¦¾ËeLX-Ìç.?É±ÉHÌN?xÊ

h@Ì¦œ? §½ Í¹@†?ÐXdÊÂ?¸ÐH±?¡½Å@¢Á½Ê¡y ?ïÉe¹?ïi-ÊLœ? Ð¾¼TL?g¡@Â^¹?¡º¾¥ »^ ·L^^^mlÙ½ ž Í¹@†? ïdÊ...? ŸHy¹ Í¹Ée¹? h@Ì¦œ? N@Hºï¦½ =1 ïdÊ...? ŸHy¹ Í¹Ée¹? h@Ì¦œ? N@Hºï¦½ N@^^^ïmdÊÙœ?? ŸÃH½y¹ Í^^^¹Ée¹?h@^^^Ì¦œ? e¥@mKe²- ,ïdÊ...? ÐH±?¡œ @ÆÌK?Ó?¡SFÉ¿@ÆK@^^^Ì@Ì¦¾Ó Ê»Ìºƒ »ÌÆ^^^mK ž Ð^^^“¡ÊÊœ?¸N?Ó?¡^^^Sà?É¸N@^^^Ì@Ì¦¾?¸Ê º^¸Ê^^^tÙ¦SÊ•ÐmWñNl@œº¡ÊeÂ +8ÐïÌ?ÊG h@Ì¦œ?¸N@Hºï¦½¿»G@²½¿ÌÊ¡T®?¸ N@^^^Ì@Ìm¹? §½ h@Ì¦œ?¸ 9ïdÊSÊœ? N?Ó?¡Sà?É Ae^^^¥É N@Ð^^^Ì^Ì^œÊ?Æ{œ?^¦G^ÄÊ@à¦œ^@ É 9ÐÌ-ÊLm½ ª¹? N@Hºï¦œ?¸Ñº¥ÓÊy¹? Ÿ¡ºmK ,ÐGÊºïœ? N?¸Ìª¦?¸^ÈÈƒ Ÿ^^^Hy¹ Í^¥¹ÉÆ¹Ð^m@m¹Ùœ?Æ¸^ïe Ó?¡SFG M½@ÐÆyÊ·hL@Ð^Ì^mÌÙ@GMÁ@¸µ?fÊ Ñº¥`Ü?N?ÊÂm¹?ž @ÆK@Ì°¾¥Ñº¥ï¸Hµ¹?Ñ?¸ÌªK ÉÁ ïeËeS N@½e`_iïG NÆeG e±ÄÊ¶K e±*¼@Pœ?»ÌHÂ^^^Ì ?gÅ ^^^Ó¶ÊÆ¡±?QÃ¥ ïeËeS°@ÁtA¼ÊH± ,QËeƒ”E ïdÊ...? ÐH±?¡½À@@¢Á ÐS@¥”Ê Ð^^^t@‡? Ð^^^mlÙœ?¡N?Ó?¡^^^SÉÉ N@^^^Ì@Ì¦¸Ê^^^Ì¾ÂÂ^^^¶ I^^^ÌLµž @ÆºÌT^^^mKÉ¡ê^^^Ì½ Ð^^^Ê¡ïG ldÊ^^^¡?Ð^^^H±?¡½Ì¸N eÌ®½ »¶^^^qG »¾¦¹? ÌÌ¶?¸?¤ ÃÑ~É^ïdÊ^^^¡?Ð^^^H±?¡½ “^^^®¡Êœ?É Ó@µi^^^q?¸§^^^Ì™“^^^G Ð¦^^^mÌQh¼@^^^uK?¸?Ð Ç°`?d¿LË »¾¥h@~Fu^Í^@¦?@G »¾¦?É*N?Ó@@PÌ^Ê?³§XÉ¹¿?^m ÈiËiXLG À@Ì²?@^^^Åe¦GÂ¶ÑÒ?dÙ?¸ÌÌ²¦h@^^^Ì½§XÉ ÐH±?¡½¶ÌÌLµÃ½¸L¼À¦¾ËeLX-Ìç.?É±ÉHÌN?xÊ

www.ifac.org/SMP

www.ifac.org/SMP/relevant_links.php

www.ifac.org/SMP/index.php#News

http://web.ifac.org/clarity-center/index

http://web.ifac.org/clarity-center/support-and-guidance#support-modules

http://web.ifac.org/publications/small-and-medium-practices-committ.

http://web.ifac.org/publications/small-and-medium-practices-committee.

www.ifac.org/Translations/databse.php.

http://web.ifac.org/publications

Ü Ò ” Ú ³ Ì . I 0 6 Ø ~ . p -

Â @ ¼ P £ a Ê n ¹ É

TQMain .

Customer Delight

Time Series

1

Maintaining perfect equipment to maintain perfect quality of products

Counter measures

2

defects

Zero

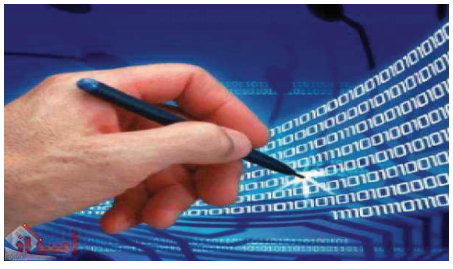
Defect free conditions

quality assurance .

Mistake Proofing.

Quality Control

Quality Assurance



Introduction

(Ebeling & Barkhuizen)

(Noors & Radford)

Probability:

Retability

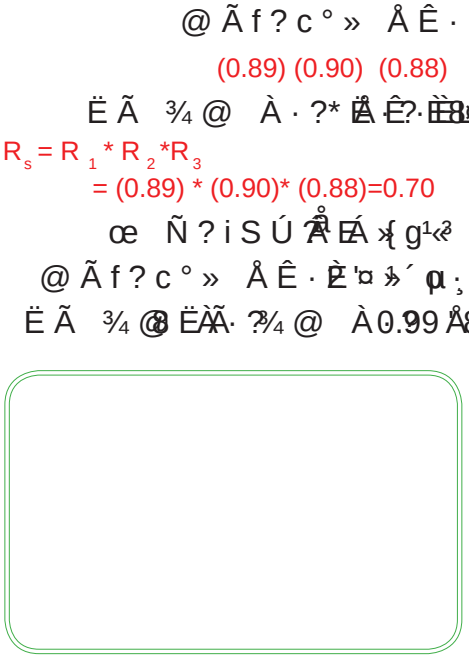
Retability Concept

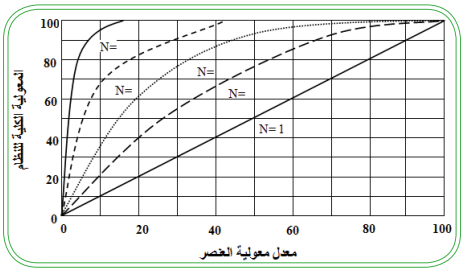
Operating Time

(2000) (97%)

(5000) (97%)

Performance
(Quality of Reliability)
Operations conditions
Reliability Procedures
Improvement
(Reliability Engineering)
Importance and Objectives of Reliability
(Interesting)
(Reliability Management)
Reliability & Maintainability





(Availability)

Mix or Multiple

Parallel

$R_C = R_P * R_S$ ..... (2-5)

$R_P = 1- [1- R]^{n}$

$R_P = 1- [1- 0.90]^{2} = 0.99$

$R_S = R^{n} = 0.90$

$R_C = R_P * R_S = 0.90 * 0.99 = 0.89$

Rp = 1- (1-R) n ..... (2-4)

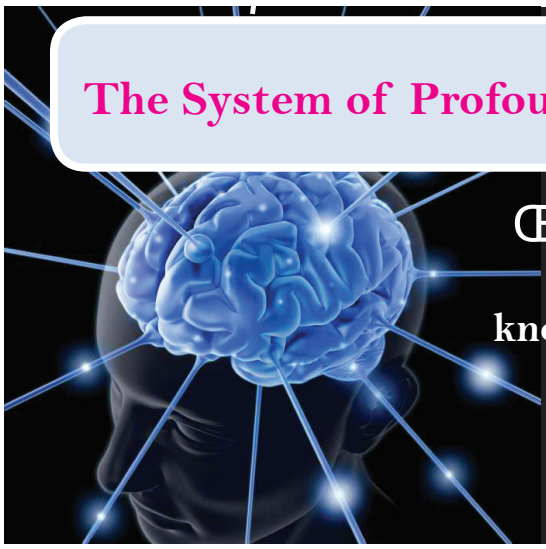
$R_s = 1- [1- R]^{n}$

$R_s = 1- [1- 0.90]^{3} = 0.99$

*0¢²(—d-

‘j@É ‘kW bÈ¼
Íb È ƒ ? Íf?b?
²?g¤·? + ÎÊ·@¼o·? MÀ½

The System of Profound knowledge Part (2)



Œ Ð ì Ü Ä × … Œ Ë ¦ Ä … Ù † À ß

knowledge of variation

J @ í _ Ð c † 8 m

Á É @ H L · ? Î « g ¤ »

Í f ? b Þ ? Á]] » Å S È š ? ¾ È]] » È ¸ ¤ Ä ¬ » Ç f Ë b È]] Å ¨ Ê Á K Ã Ã Ç ¾ @ À @ ? Á » ¦ ®]] v È »

¹³ I H]] j ½]] Ä ¿ B Ç ¸ b @ ¤] ¹ ? L £ Ë b ? Ç ¤ ¸] @] ¤ · ? ¥ Ê — ' E ¾ Ã] ¸ Ä È K Ã Ã Ç U À – b b f

Å ¿ A ' H L É Ç b c H L É ® È j Î Ê ¸ ¼ ¤ · @ G ¹³ @]] ¾ š ? Ã f È O ' ? Î]] Ê G f Ç Ú ? º Ç c]

, @ » @ " Ô Á » Î Ê ¿ @ P · ? Î]] ° í À š ? Î ¸ ¸ ?] Æ e Ã Ï « ¼ Ç @] ? À Í ¿ b

8 Ë ¼ L Ã É @ H L · ? L ¤ É Ì e · ? Ç Á É @ H L · ? Î] « g ¤ » Ï] Ã Ç ¾ @ L À É Ç ?]

È Ã Ç ? c Ê S @ Ä ¼ ¸ ¤ ¿ Â A 8 Î] Ê ¼ ? c S Î « @ Ã ? Î] ¾ @ ¿ ¿ W ? g » ½ Ã A Ç ² b A Á »

Ë ¼ L W g » A È Ã @ À K @ Ê ¸ ¼ £ Ï « Á]] É @ H L · ? b È S Ç Â A 8 Ã] Ç É @ Ç Ú L ? Ñ i f

Â A Ç \ Á É @ H L » Ç ¨ L » Ô n ¹ ¹ Â Ú Ã G ½ ¸ k » Ç ¾ @ À · ? Î «

Â A I Œ g ¼ L X k š ¸ ? Ë j @ j Ú ? ^ @ L ¬ š ? 8 Á É @ H L + 1 + Ð È L ‡ + TWX`UNMPN XO

Ï « Í b È S È š ? N @]] » È ¸ ¤ š ? ½ Ä ¬ · Î Î Ê L ¿ Â Ê]] Ë]] k Ê Ò g · ? ¥ ¿ @ š ? Â E

Á É f e W Â È ´ ¿ Â A @ À Ê ¸ £ Ç Ï Œ µ e \ Á É @ H L · ? knowledge of variation

Á]] » c]] É c ¤ · ? Â A Ï]] Ã Ç Î]] Ê @ L · ? Î]] í Ä ¸ ¸ ? c]] S Æ e Ã Ï ¸ £ Î ¸ » @ ¤ · ? Ê g

Á É @ H L ¸ · Î r @ _ N @]] j ? Î b ± H Ï K · ? N @ ¼ À š ? ¹]] _ ? b Í b È S È š ? N @]] » È ¸

• ° « Å ¿ A Ï ¸ £ Á É @ H L · ? ' E g À K @ Ä K @ Ê ¸ ¼ £ Ï « Î Ê k ¬ À · 4 Î «

½ L Ä š ? Ë _ A Î ° Ê ° W , N @ ¬ r ? È ¸ ? V i @ _ Ç A Á ¼ v TWX`UNMPN XO Y

@ À K g ´ « ¨ K ' E Î S @ ~ Á]] Š b È f ? @ ¤ G Î ° í À š ? Î ° G @]] k · ? Î]] ° ¸ „ ?

Î ¤]] j ? Ç Í g ¿ Å · g À ¿ Â A @ Ä Ê ¸ £ Ç Á É @ H L · ? Ä £ ¥ G @]] k · ? b c ¤ · ? ' ¾ @

? e Ã Á £ Î]] – c ° · ? @]] ¿ f @ ´ « A b Ç @]] T L K Í c]] L › ¾ @ ¿ µ k ¬ À · b c • Â A È Ã

Ç A Í b È S ¾ @]] ¿ Ì A Ï « Í È]] ° G g v @ „ ? I]] Ò @ ¨ · ? ? e Ã ® g ¤ K Â A Ç b Ç c „ ? Ç

Ë ¬ … ? b f @]] š ? • µ Ç A d g Ë Ë Ã Ç K ' I Œ Å ¿ A Ç µ]] ¤ » Â È ¸ ¼ ¤ É

M ¤ í L]] j ? Â A Ì e]] · ? Ç Á]] É @ H L · @ G Ï ¼]] k š ? Ç È Ã @ » ® g]] ¤ K Â A ? e]] Ã

µ ¿ B « ¶ g » A M]] • ¹ ¼ ¤ ¸ · Æ `] k K Ç Å w E Ç g K

² @ « A ' E µ]] L ¼ À » Ç µ]] L Ê ¸ ¼ ¤ G ¹ s K ® È]] j

@ À Ê ¸ £ I Œ Å ¿ B « ? e · \ @ Ï Ä · ? Á » ¥ J Ç A Ç I W f A ® È]] j @ ¼ L W ¥ µ ¿ F « N @]] » È ¸ ¤ š ? Æ e]] Ã M ¼ Ä « È

@ Ä À Ê G ±]] É g ¬ L · ? Ç ? c]] È S Á]] É @ H L · ? J @ H]] j A ¼ ¤ Ä « Z Ê X s ¹ ? ¹ ¼ ¤ ¸ ? b c • C \ L Ò @ s ¼ ¤ f ? g ° · ? ¶ f c K

J @ H j A Á £ Ô n @ ¿ Á É @ H L · ? Â @ ¹ ? d E @ » ¹ Ê ¹ ¹ Ã ¸ ¤ « µ]] Ê ¸ £ Ì e · ?

(Î » @ £ (special causes) Î r @ _ f ? g]] ° · ? ? e]] Ã Â A Ç É @ H L ¸ ·

Í f ? b Þ ? Á £ Î Ó n @ À · ? Ï Ã Ç ® È]] j Á]] É @ H L · ? y]] ¬ … J È]] í š ? ¹]] ¼ ¤ · ? Ç A

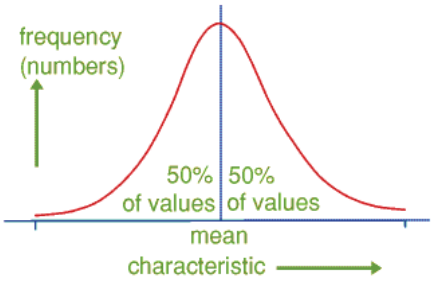
¹ » @ ¤ · ? È Ã ? e Ã Ç Î Ê ¸ ¼ ¤ ? ½ Ê ¼ s L G M » @ ? d E Î Ê ¸ ³ @ ¬ ¸ L Ã Â È ´ Ê

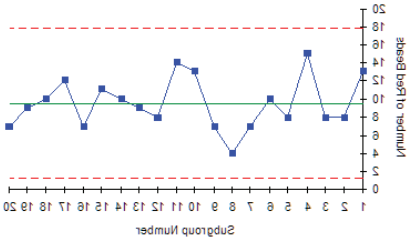
¹ » @ ¤ L · ? Î ¸ W g » ' E º @ ° L ¿ ß · Ì È Ê „ ? Ç Î @ ¬ ¸ ? Î » @ £ J @ H j A Ï Ã Á É @ H L ¸ ¸ ? e Ã

, Á É @ H L · ? ¥ » Z Ê X s ¸ ? ® È]] j µ]] · e ³ ¸ (common causes)

8 Å £ ? È ¿ A Ë Ã @ » Ç 2 Å 2 G @ H j A Ë Ã @ » Á É @ H L ¬ ? Â K ¸ ? d @]] š ¸ ½]] Ä ¬ K

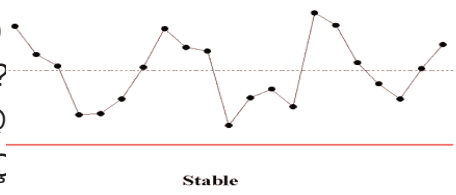
Measurement
Machine
Method
Material
Environment
Measurement
2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·?£Ê íbÈƒ? @£ Î¸† îjgÄ¬¸· bÈ£

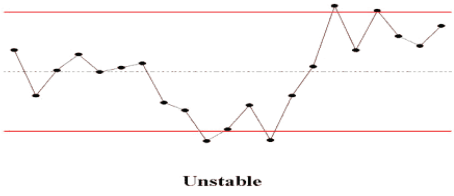

frequency
(numbers)
50%
of values
50%
of values
mean
characteristic



control charts and variation

control charts)





ÌcS Ë¯ È n d@L
أستاذ مساعد أ بجامعة تبسة
الجمهورية الجزائرية

تمكين العاملين:
كاستراتيجيه للتطوير الإداري في المستشفيات

œ Æc£@]]kK ÎÊ«g¤» N¾ÈcÄ]¯»ÁÂ]È» 8ùÌ¸fl?÷bÞ@?]]'' ¼L·? ®g¤Ì

ÂA cÉgÉ ·? U]]Ò@LÀ·ÂÈf@jÊŁ»_@Ç]mª Å]]KK ?Áf»? gÑ¯iSd@Ã]¸?¼L¸?

''´¼L·? Ìc]]À«³A@®ÄgÊ]·£ c¼Ê]ÇÃÊ Î]]£@Às·? œ]ÎÒ]@¯»?Ç Î]]°Ê°X³Ù]

ÎÍ¸]]j ÁÉgÉcš? Ñ@í£E ÎÎ]Ê¸H¼„£? "œÅ¾¼È¸A]Ã÷?šb?Þ?e]]Ã g]]ÄŸ £]]°«¸*¾@]]É

ÎÊ·Ç×]]kš? ¹¼•Ç Î]]G@@gW@Ł]·j»f@Å¬Ç È¥G]]jÁÇÉAg]]o¤¸?¸Âg°¸?Á]]» ¹¼¤Ú?

Ï¸£ ¥ÊT]]oK ºÙ_ Á» ½ÄÊ¸?fg°» b¾Î?]]cj f@]]j?Ł¸¬r g]]¸×É@Ê]]j@jA

,4!f?g°·? ¾±?]ÇÊŁH¸]?K ÁÙ]]» c]]kTLK N@]]¼ À š? œÄÀ» Íc]]Éc

8Ìf?bÞ?¼L·]? N@]]Ã@€?]]n Ï¸Æ º@¼¤¸· ÎÊK?e·? Íf?bÞ? ±]]íÀ»

'] ´¼L·? N@]]ÊGbA œ 8ËÈ]¬]@ks³KAØm ÈÆ@]]€Ø?£₁ c¯Ç *²¹¼£ ±Ég«·? fÈ]

¹¬]]jA 'E Ï]]¸£]A?ÁÎ]]»Ê¸½Ê¸¹Ê¤·?']¸@Ł]ÄÏ¿ÊÎÊ]¸¼£ ?eÃ Ñ@]]SÇ *1½]]X¸» Æ

¶f@]]oK @]»¼À£?½ÂÆć,]]ÁĹ¼ÉÇ ÇA ÍÈ¯ Çd]b?g¬? @ÄÊ«¼Ł·? N@]]°ÊH

Ë¼Ê À L·? ¹´]]Ê ? œ @'] ¼Ł¸·?Î]]NÉ@gÉÆ·L?]]Ns@]]¬É¤¤L?]]ÑÃA Á]]»Ç ·Î

*Ë]]·@L·@GÇ Îí¸]]k·? Îœ¤g@W]]ÊÊUœc¹?]]PW¼@ÉÊ¹]]È‘]]È¸Ê³8Î]]Ê·@L·? ÎÊ·@´]]n

Ñ?g]]OF³ N¸@¼]]¸jf@»Á']]½Ëw³?ÉbE ²@ÊjÇ *ÎÊÀÃd¸Î·@W¸ÆeÂÇ*¬ŸÈš?

ÎÊ·Ù°L]]j?Ç *ÎÊK?e·? Íf¸Łb{p¤]²g]]]«G*Î¤g¤ÊŸÊí?Á]]´Ø

Ï¸£ i³gÉ 8ÐiÊ¬XL·? Vd¸È@¼ÃÀ@X*¹Ç¼Ê¤Ê?]]@¤]k·]? Á]]»Á@]]k¿Þ?

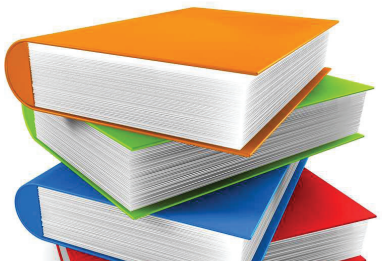
œgÄK ·? *''´¼L·? ÈŠV@¸»]@¤·Î?]ÊE¸@?eb?Î½]ÊÀÃd¸Î]]«@W¸'] ¾ÊÁ¬Î¸¤L» Î»@£ ½]]

*¾@Äš? Ñ?bA Ï¸£ Ífc]]*b·g¬œ?Î¤]]PH? ÊÁ»]ÇÊ¤¤„?Ê?Æe]] ¹Ê?bÞ? gÉÈíL·@G ÅL¯Ù

*¹¼¤·? œ OBL·? Ï¸£Íł@À°·@Ç Ê¤À·@G Î]]°P·? Å]]· g«?ÈLK Ë]]´

ÎjgÄ¬¸· bÈ£ 2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·?£É ÍbÈƒ? @£ Î¸†

فن خدمة العملاء



10 خطوات سهلة للإمتثال إلى نظام إدارة الجودة

mcÀÄ»
cÊ¤j c¼‡ ²cÊÀW

N?eÌ²¦L¹@- *ÐH^^^l@Âœ? Òi`Ü?¿ÆÉ®Ã½ÉÜÃ½É ¼Ð¼ÌÆ?m¹?^Ð¾ËÆ-œ@G nÌ¹
ÐÌº¾¦¹? ŸÌ^^^mHK Ã½ eµBK *·¹g¹ ,Ó@ï`Ü? ”ÐÝÇÉÙ,K@Æ^h^²dÂ¾ÐW@
?g h@¾PL^^^là? eÔ@¥ÁÉ ,g^^^Ì®Â¦?ÐÌÑ@ÐKL@²^Á½Æº¦ÁÁ@Ê
ÐÌ¹@¦- iPµA ?ÊÁÊ¶Ë ¼@¾¦?»P½*§®Ki½ÁÉÐÆ@h½±dg@Ke^@Æº¡
,Ð-@yœ? Ð¾Ì²º¹ Ñº¥A ÐÌ¹@¦- Ñº¥?k¦µ¡K iPµA?ÉÁÉ¶Ë,@Æ²eÁ¥dà d
8 ³Ëi®¹² ¿¥dÉ ÔÊl eSÊË ÚÉ *ÐÌº¾¦¹? Ê-gÁ ÁÊ¾y½ Nº¥@Æ
»¾¦¹? N@¾Ìº¦KÉ I^^^Ë-eL¹? dh?Éœ?Ñ?Ï N@¾¢ÁœÁÉ¶K@½eÂ¥?g Æ,ÐÌ²H
¿ÆµiKÉ Ð^^^Ìº¾¦¹? J@^^,^_X@ÁÂ¹²?Ì^"Ê poÉ@¼ÚÛ?`ÑÅ^ÁÉ¶»¾¦¹Ê xÊG^ÐÁu®
,¿¥eº¹ ¨ÊÂL¹? ³º‡ ´i¡Ì?ÒeWÉÔ¹²Ð˦dÚ?¹²ÐÜ?Æ¿Ñ@¡Ì²º³¾¥Ü½@¡Ì²^^Ëef
ÒÜ ÀjÛ¹? Ã½ iPµA nÌ¹ *ÐÌ¹Þ? N?ÉRd»Ü?É i^^^qH¹? Ð¡Â^^^¦?Ê-H ,ÎdÉ…? Ê@¦œ ¼@
ÑL¹?É *d?i^^^-Ý¹? Ã^^^½ »Ìº²¹? Ñ^^^º¥ d@^^^¾L¥à? ÁÊ^^^¶Ë *Ð^^
d@¾L¥à? Ðº Æl @ÆTÔ@LÁ ÁÉ¶K »¾¼¹? Á½»Ìº²º¹ ÐÌ²f½Ê@¼ P¶¹? Á¾ÝLK@½
,¨ilA ÑÔ@ÆÁ¹?¼ÉH²?É ÂÁ½Á¶¾LK Ñ^Â^LW Id@Ì²¹? ³^^^ÒÉ¡Ð^^^¦±ÊÌ
8 “mXL¹? -wi- ¿Ì²K Ð¦®Ìµ e^^^Ëef ·Â¶˜É ³^^^WÚ M±É,Ñ^Ñ¾¦¹? Á½
, Ìª L¹? R?eW-E @xh Á½ ¼@^^^¥ ÒÊL^^
*Ð²Hïœ? ÏdÊ^^^...? Ë@¦½ ¿^^^Ì²UL¹ÐÌÀÌ²KÉ 8 ÚÔ@¦Ì²¹? »¾¼^^^qÉE ,@ÆG ÁÉ²L^
Ð^^^W@Lœ? wi^^^®¹? e^^^Ëef É N? ^^^Ìª L¹? Á^^^¥ Ò^^^XHº¹·^^^¹
h?i¾LIFG &KPJs' ÐÌmÌÔ¦?¾Ó?dÚ?N?^¼Ê µÙ½¹
N@Å@,à? »¶¹ ÐHI@Â½ iiG³IHiL¹?É ¿Æ®¹? ÁÉ ,mXLº¹ pÚ
U^^^Ô@LÁÉ ,h@¶^^^LGá¹ Ð^Âœ?½e²œ? ž Ò@^^^²Ч¹?ÙÒ@»¼½@µÆ®@T
I^^^I@Âœ? M±É¹? Ñ- ÐÌº¾¦¹? ÙÒ@»¼½@µÆ®@T
,Ð¾¢Âœ? Ñ- Ð¹@Pœ? ³²ƒ E ÒdÚK i¾Lmœ? “mXL¹? 8 ÐÉ@ÆÁ ž ÒdÚ^^^Ë ?gÅÉ *Û^^^ÉÊ ÁÉe^^^É
,Ð¾¦¹? “mƒ”E°@ïœ?
¿Ì²KÉ ,A@¶½à? he± Ð
8 ÐÌ¹ÊÕ-mœ? eËef
a¹? N@¥@¾LSà? Ð^^^
8 Ð–@‡?
µA ÄÊ¶K @^^^Æ-?eÅA¡?eA Ú,? ÉA^³^Ì²/¼Ú Ð³W^mÌÃ½?dÐ¥^Ì²KÉÐ
h?gWÉ *´?Ê^^^lÜ@G ¡ï¹?^N@^^^Ì^Ó?dÚ?N?Ì ÞÚœÐL@GÃ½O Ç Ð²S?
oÉhe¹? “¾yKÉ ,ïeËeS M^^^mÌ¹³¹?kœ?È¾Æ *³¹?kœ? Â^Ö^½³ÓÉ
N@¾¢Âœ? ÉA Ï ‡? ÒÉƒ^^^½@ÆÄi®¹? N^Ó@y¥A^Ã½yËd@®¹^^^mœ?¾Ì²
“±d@t ÄÊ¶Á ÄAÉ ,»^^^q®¹? »Ìº²L¹ Ð¾¥Ü? @*N@ÆÂÌ¡ÊÌ?
Ó@y¥A i-?ÊK §^^^½ @tÊu` *dh?Ê^^^œ? Ã½ N@^Ì¡Ê¿Ó ÝnÇ¡SÉ 8 @ÍÔ@²Kª Ç ¡SÉ@^Ì¡Ê¿Ó ÝnÇ¡SÉ
Íº¦®¹? Ó?dÜ? »^^^G@²½ ·-?eÅÜ Ð¾¢LÂœ? Ð ÊS¿?»Æ^^m¾?Â¾-
,¸h@¾PLIE Ã½ Ïd@®LÑ¥ ÑÌ®ÂLÑ?¥Ð¼ÊÚ?KÃ¾ÿKœ?ÊN@Ì¾¦¹?É ¡µµK
,@ÌÆ®

الجودة مسؤلية الجميع

عـــالم الجـــودة

مؤسسة التقنية

تطوير . تدريب . استشارات . أنظمة جودة

Quality World Academy

For Distance Training

أكاديمية عالم الجودة للتدريب

تعلن مجلة علم الجودة وبرعاية مؤسسة التقنية وبإعتماد من المكتب الدولى للتقيم وإصدار الشهادات (IBAC) عن إنطلاق أكاديمية عالم الجودة للتدريب عن بعد لتواصل عالم الجودة تفردها وتميزها فى خدمة أبناء الوطن العربى لنشر علوم وتطبيقات الجودة . وتقدم الأكاديمية خدماتها فى كل مجالات التدريب التخصصى و المهنى و التطبيقى لعلوم الجودة ونظم الإدارة بصفة عامة .

أكاديمية عالم الجودة للتدريب

من نحن

نحن أكاديمية عالم الجودة للتدريب عن بعد . نقدم أحدث و أفضل البرامج التدريبية ذات العائد المهنى و الفنى و التقنى و الأكاديمى لكل المتدربين فى العالم العربى . وقد تأسست الأكاديمية رسميا فى السادس عشر من ديسمبر 2012 لتبدء فى تقديم رسالتها التدريبية عن بعد وذلك من خلال مجموعة من الاعتمادات المحلية و العالمية ومنها إعتماد ودعم مباشر من مؤسسة التقنية للتطوير والإستشارات وأنظمة الجودة . إعتماد من Inter-national Bureau for Assessment & Certification , إعتماد من المعهد الأمريكى للدراسات الاحترافية A.I.P.S ويتواجد المقر الرئيسى للأكاديمية فى جمهورية مصر العربية.

الرؤيا:

أن تكون الأكاديمية الأولى عربيا للتدريب عن بعد لتقديم دورات تدريبية بشكل احترافى فى مجال تطبيقات وعلوم نظم إدارة الجودة والانتاج والموارد البشرية و التنمية الذاتية و المهارات الخاصة.

الرسالة:

تلتزم أكاديمية عالم الجودة للتدريب عن بعد بأن تقدم خدمات تدريبية متميزة من خلال توفير مدربين ومادة تدريبية ذات قيمة مضافة للمنظمات والشركات والافراد المهتمين بتطبيقات وعلوم نظم إدارة الجودة والإنتاج والموارد البشرية و التنمية الذاتية و المهارات الخاصة.

شعارنا:

معا نرتقى بكم لعالم بلا حدود من التميز.

موقعنا

www.qualitywa.net

أتصل بنا

جمهورية مصر العربية - الشرقية - العاشر من رمضان

مركز المدينة MC2 - سينكو 2000 - الدور الرابع

البريد الالكترونى:

info@qwatft.net

qwa_ksa@qwatft.net

qwa_lybia@qwatft.net

الهاتف الأرضى: 002_015_350822

الهاتف الجوال 1: 00201008415359

الهاتف الجوال 2: 00201009002519

الهاتف الجوال 2: 00201060760702

الهاتف الجوال 3: 00201020346433

أكاديمية عالم الجودة للتدريب عن بعد

دبلوم ممارس إدارة جودة معتمد

Certified Diploma for Practitioner Quality Management

Online

Quality World Academy
For Distance Training

A.I.P.S
American Institute of Professional Studies

أول دبلومة مصرية عربية متخصصة فى تأهيل ممارس إدارة جودة معتمد
وذلك من خلال برنامج تدريبى متقدم يبدء من البداية حتى تأهيلك لتكون ممارسا محترفا للجودة وبأسلوب علمى وتطبيقى متمكن

الهدف من هذه الدبلومة

1. إعداد كوادر بشرية مدربة ومؤهلة بدرجة عالية واحترافية للعمل فى مجال الجودة.
2. إكساب المتدربين مهارات العمل الأساسية والتطبيقية فى مجال الجودة.
3. إكساب المتدربين المعارف والمفاهيم الأساسية والحديثة والمطبقة الآن عالميا فى مجال الجودة
4. فتح أفاق جديدة للمتدربين يستطيعون من خلالها المنافسة فى سوق العمل المصرى والعربى والعالمى والتميز على الأخرين.
5. وتتضمن الدبلومة أحدث النظريات و التطبيقات المستخدمة عالميا في مجال نظم إدارة الجودة بحيث تمثل لمن يحصل عليها توثيقا لتميزه في المجال و تضعه على خريطة المتميزين على مستوى العالم.

المستهدفون بالحضور

1. مديرى الجودة الجدد فى الشركات والمنظمات.
2. كل من يريد العمل فى مجال الجودة بإحتراف ومهنية عالية.
3. مهندسى وإخصائيو الجودة بالشركات والمنظمات على إختلاف أنوعها وأنشطتها.
4. خريجى الهندسة والعلوم والزراعة والطب وغيرها من التخصصات والذين يخططون للعمل بمجال الجودة.
5. خريجى الجامعة العمالية شعبة تنمية تكنولوجية (رقابة جودة).
6. العاملين فى قطاعات الجودة بالجهات الحكومية و المؤسسات التعليمية.

المستويات الـ 7 للدبلومة

م	أسم المستوى عربى	أسم المستوى انجليزى
1	مقدمة لنظم إدارة الجودة	Introduction To Quality Management Systems
2	تطبيق نظم إدارة الجودة ISO 9001	Implementing Quality Management Systems ISO 9001
3	التدقيق الداخلى لنظام ادارة الجودة ISO 9001	Internal Auditing of Quality Management
4	تصميم العمليات وتحسينها	Process Design and Improvement
5	تهيئة المنظمة التي تركز على العملاء	Creating a Customer.focused Organization
6	أدوات وتقنيات تحسين الأداء للمنظمات	Tools and Techniques for Performance Improvement
7	تقنيات تحليل السبب الجذري	Root Cause Analysis

الشهادات

1. يحصل المتدرب على شهادة من مؤسسة التقنية بكل مستوى يحضره
2. وفى نهاية حضوره الـ 7 مستويات يحصل على شهادة الدبلومة وهى معتمدة من المعهد الأمريكى للدراسات الإحترافية AIPS

المميزات التى لن تجدها سوى فى تلك الدبلومة

1. التدريب من خلال استخدام احدث و اشهر المراجع المتخصصة فى مجال الجودة.
2. التدريب يتم داخل احدث القاعات التدريبية المجهزة بأحدث الأساليب التعليمية المتطورة
3. الحصول على شهادات دولية معتمدة
4. يحاضر الدبلومة مجموعة من المدربين والإستشاريين المرموقين على مستوى مصر والوطن العربى.
5. المتابعة المستمرة مع المتدربين حتى حصولهم على الشهادة المعتمدة
6. مساعدة حاملى الشهادة للحصول على فرص عمل متميزة
7. إختيار المتدرب الأول فى الدبلومة و ترشيحه لبرنامج إستشارى جودة معتمد والذى تقدمه مؤسسة التقنية وحضوره البرنامج بخصم خاص 75 % من قيمة الحضور.

الحجز

1. يمكن للمتدرب الذى حضر أى مستوى من مستويات الدبلومة سابقا بمؤسسة التقنية أن يحسب له ويضمن عدم حضور هذا المستوى , كما يمكن لمن يقدم شهادة معتمدة بأى مستوى من أحد الجهات التدريبية المتخصصة يعترف بها وضمها للمتدرب على أن تحسب له ويكمل باقى المستويات.
2. يمكن للمتدرب الحجز للدبلومة كاملة أو التقدم عند كل مستوى مع توضيح وجود خصم 10 % للمتقدم بحجز الدبلومة كاملة.
3. تنفذ الدبلومة عدة مرات فى العام ويمكن للمتدرب الحصول على أى عدد من المستويات والإستكمال فى مواعيد أخرى حتى يتم المستويات الـ 7 للدبلومة ولا يشترط الترتيب فى حضور الدورات ولكنه مفضل.
4. أتصل بنا لتحصل على المخطط السنوى الكامل للدبلومة.

21 يوم بتفاعل كامل مع المدرب

للاستعلام عن البرامج

مصر - القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
Tel3: 002-01004104763
training@qwatft.net
manager@qwatft.net

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@qwatft.net

www.qwatft.net

تصميم
PAH
المحترف العربي
www.profarabhost.com
gamy2430@gmail.com
00201002430542

((أطلس نظام ادارة الجودة ISO 9001))

Î¬Ê¸_ c†A - d@LjØ?

Ë¿?gÃi·? bÈ˜ ÁG cÊ¤j -

ÎÊíÊíN@»Èjf ÍfÈr œ Íb È f ? Íf?b Ê ¼ @ Ê ° . Á ¼ w K

ÍfÈs GX& · ? Ç ¹Ê¸XL · ? Ç m¬@bÊÈš?+Íf?bÆ3 ?Î Ê ÉÓ kÈÀG¬¼ÊÈ— N@»Èjg

ÎG?eS Çá Îík H

@ÄG@¤ÊLj? ¹ÊÄkK?Çb È@ÀÄGÊ^kgHbLK· Î¬?r ?ÈÈg _Ø? ÎÊíÊí`L·? N@»Èj

@Ä»@k¯AÇ @Ä£Çg« -¸L`“ Íb È f ? Íf?b Ê@ s Ê@st_ œd @¸L»´@?f ??e Ã« c £

!iÊ¼L·?Ç ^@áTÀ·? N?i´Kg

ÎÓÊGÇ— ‘Ñ»?@Ñ ? g?S Þ¬? Çb Ñ@ Ê@ Ê Á¸?¼ Íb È f ? Íf?b Ê¼À·?Ç sÃ@ Íb È f ? Íf?b Ê@ Ñ»?@Ñ ? gi £KJg@L´·? f Á¼wK

& ‘kXL·?Ç ¹Ê¸–X L¼?¤Ç?m @Ê°.

ISO 9001 Íb È f ? Íf?b"E J@Ã@¼´¸LÀ? È Ã J@L´·? ?e

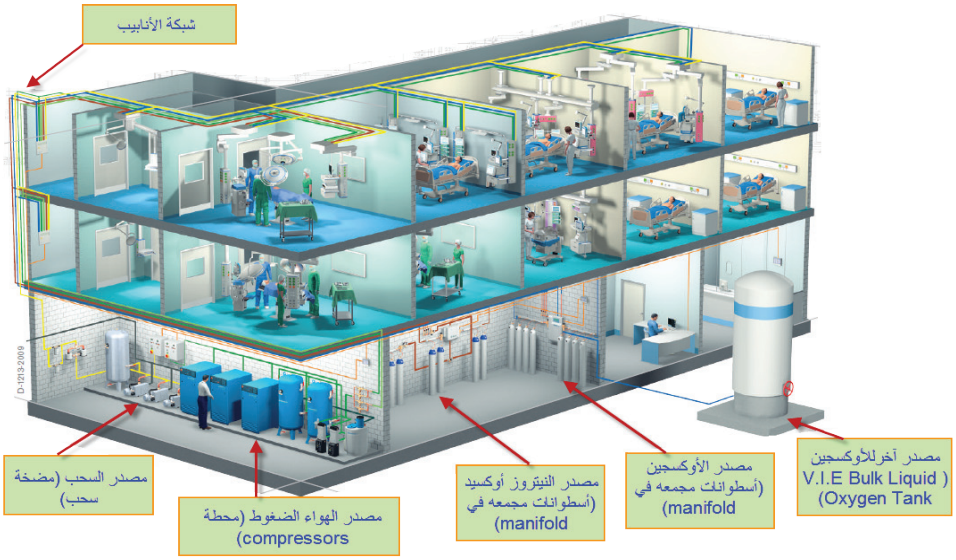
ÎG?eS ÎÊíÊí, N@»Èjf °Ù_ Á» ¾@šÞ?Ç ¹Ê sá¬ LÁ·Ê gáG¹³¥ J¼@EL´@? ÍÊÇ¹@LÀ Ê Ç

½ œ ÁÉf@oLjØS?Ç µ‘·sesª³Ç Íb È f ? Íf?b E °@S?Çe N¸@Á¤·? ¥ÁÊ—N@Á@ÈÀLÉk J@

Î¬¸S? Íf?bÞ?

06Ø~. F”éÒ 1”ÇÚ—»™
ÜÚ—»Ì. 1.9”ÁÌ.ªBBBB¸”...

fÇbfb ÁÉc·? fÈ¿
المركز الجامعي بالنعامة، الجزائر



mcÀÄš? ÎÊWÙr Ç í·? ½Ê¼s?K Ì«ÇÐËÈÈ?"? ¾@ ¿ ±¸íÀ» Á» g|@`š?
º@¼¤Lj Ø? œ IÊHí·? Ç *Ì!é É?Ç Ø„g?„"? œS f|ÈÇÊ HE f?@ OC Ç ¹¸...? ž@•A ¹Ê]]]'']]`¸»
&1' ÎÊ´Ég»Ú? Ñ@w¬·? Î·@³ÇP ÆK¸c?¼ N£@?ÊÀ°ÅL·?¼Ár@ÊG
±ÊHíK ÎGÈ¤r ½Ä« ¥ÊíLkV¸d*Ec½ÊÀ¤1·?eÃeÃEÌH¸kÈG·ÈGÁA»<ÎÊÇHgío3 Ø Ãh Ê@k¨K@œG @ÎjÈ
Î|ÈHw» Ç Î°kÀ» Î¬sG g|Î@ÒšÇ? wí÷?ÐÎWÌÙš?_ º@† œÊÆs?s? Ç @ÅSÒ¤·½§œ ÎÉÈÊW
,NÙ_cL·? Ç NÙ£@¬L·? ÃÎÊÉcAWTÍ?Kb¼ÊÊ°/@¸¤·œe Å@@ÆÆÀbK?Ç¸í_ÅÒÎb@·H?»I÷¿H
8Îj?fc·? Î®@Ã_ ÎÊXs·? Î»Ùk·? º@ÑNœekjg«|šÇ?`šë? @f?@¼¤Lj? Ñ?
´¬K fÇ@‡ •kG ÈÃ Îj?fÇ?@ÆÄeHÃÊ³Á¸K ®œc Í?fÈí_ Á»VfÎÊÂHÉí·ÂANÇ?G@Ø¸Íb@ß? Ac
ÎÊHí·? N?h@¨·@G ÎíHKgš? g|@`š?,@f?@E¼¤•LHjW·MÇX®HÄÄ¤ÉÇn¸È¤dK¤G Îr@_ ËXs·?
,Íb È ƒ? ¾@ À· ÎPÉd„G?È№s@G°ÊÎHKísL·?? Ì–@Ç¯ œ fÂÈÈÌ¸_·?LÑÈv¾œísÇÉÉfÇgv Ç @
ÎÊHí·? ¹Ò?Èk·? º@¼¤Lq@ÎGÛH¬K@šÂÊ¸g|@gšÊk·¦?@Ç¬Afg|@Ç`šË?£Á@»¼t„S?Ø? È½
¹Ò?Èj RÙO 'E ¹¯Ú? Ï¸£œÏ¬góL·kš?Í@V£@lg» ÎÉÈ·ÇÆ lºK@½ÃÌe?·?¹d£@À½³@ ? Ê
cÊk³A \'Tk³ÇÚ? 8 ÎÉf,Ç@g°VÉÊÌÊKH|Ç @¤ÊÀsKÇ Í@?¼bÊ¼s@KSdÈ¸Ú?@À®L@?šSb? œ
Ç ,í·? Ñ?È ? Ç &Nitrous Oxide Ç m£¸@ÊÀ··? 'G ²f@¬
8Ë¸É @¼Ê« @ @¼¤LjÐÈgs|¯@ÍfÇÉgv•ÇÁ´@¤¯?Ç ? HrA
h@¨·? ¦È¿ f@ÄŸ@¨J?@Ê8@œÀ·8? È• Ç ËSÈ·ÈÀ´L· «
¦È¯Ç ÎTÊL¿ Í@v@°š? Í Ø?
ÁÉ kš? SA @› N@Ê¬
cÉc• Ç gí...? œ ½´XL·?
,@°Ê¯b ?cÉc
ÎÊHí·? N?h@¨·? º@¼¤ E Â
c¼L¤É N@ss`L·? bc¤L› É
œ ,NÙ_cL·? •Hv Ç N@
½jf œ Ï¬oLkš? gÉc» ÎÊ
N?h@¨·? Ë¯@G Á£ ÆiÊÆÉiÂL@Ê@Ç¾Ê£ÈÇ·@ÑÑ¸@´
'G •¸_ ¥°É c¯ NÙÊrÈÎ¤ÊHÐÈdekÐ·c¸Ês·? ÎÊ·Ç×

2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·?¦Ç Íb È ƒ? @£ Î¸† îjgÄ¬¸· bÈ£

$$C = N \times Q \times G$$

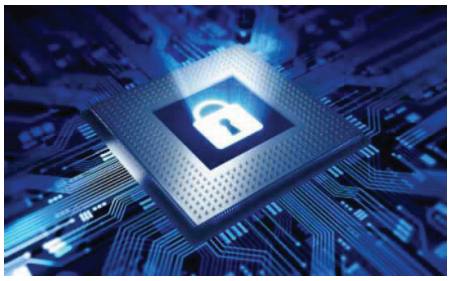
يُظهر جدول الحرج مستوى المخاطر بقاعدة

BTKí ñç HLC
6T3N÷

2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·?©¡ Íb È ƒ? @£ Î¸† îjgÄ¬¸· bÈ£

أمن المعلومات والأمن القومي

2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·?©¦ ÍbÈƒ? @£ Î¸† ÎjgÄ¬¸· bÈ£

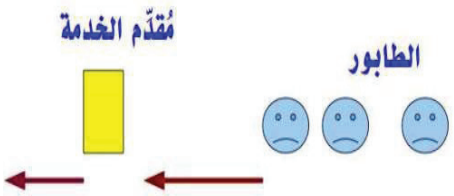


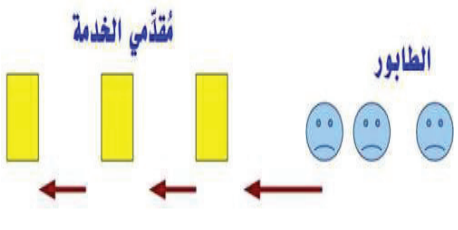
Îjg Ä¬¸· bÈ£ ©© 2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·

جودة الخدمة بين النظرية والتطبيق

Quality Of Service Between eory And Practice

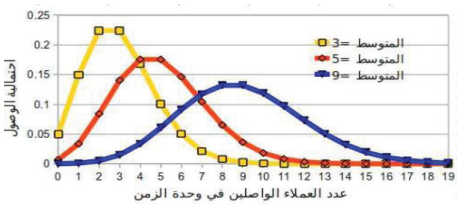
Ï ¬ í s » c ¼ ‡ - m c À Ä š

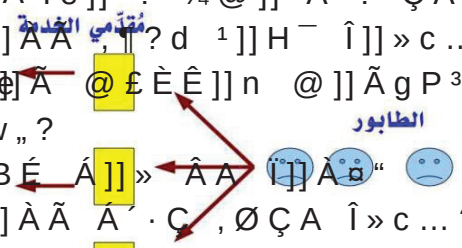


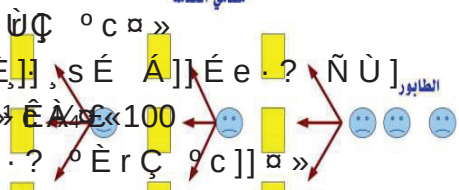


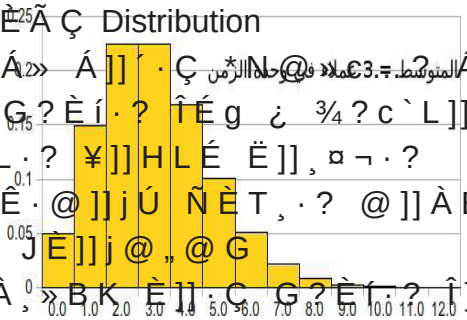
نظرية الطوابير

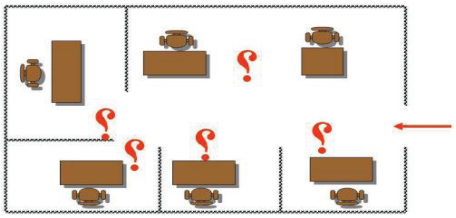
Queuing theory

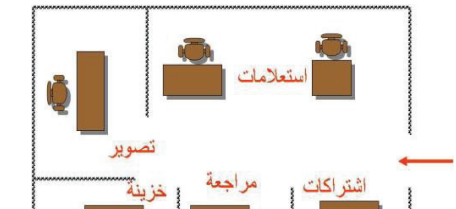

3= المتوسط
5= المتوسط
9= المتوسط
احتمالية الوصول
عدد العملاء الواصلين في وحدة الزمن

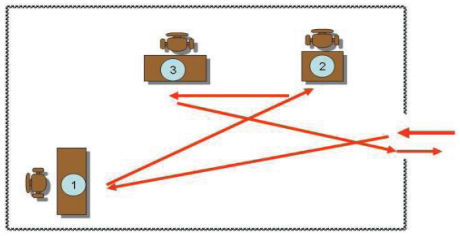

مقدمي الخدمة
الطابور

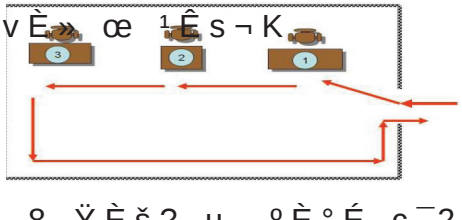

مقدمي الخدمة
الطابور

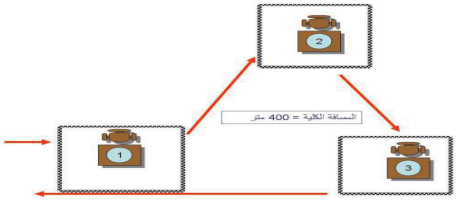

المتوسط = 3
عدد العملاء الواصلين في وحدة الزمن



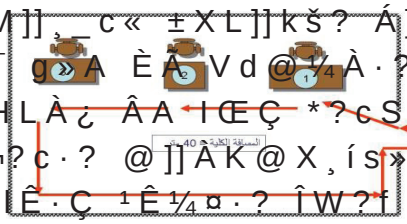

استعلامات
تصوير
مراجعة
خزينة
اشتراكات

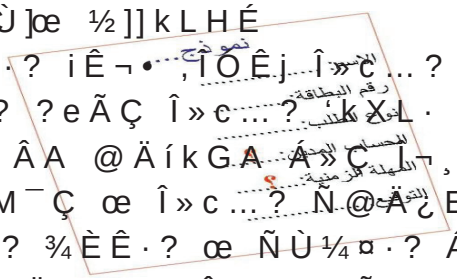


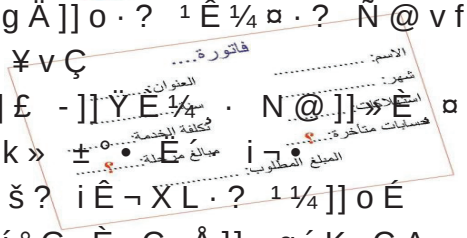


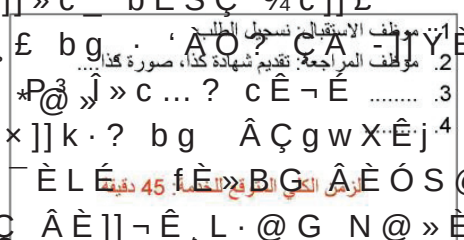


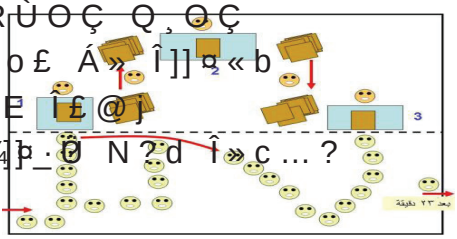
مقاييس جودة الخدمة في شهر مايو 2010	
الزمن الكلي المتوسط للخدمة	28 دقيقة
الزمن الكلي المتوسط للانتظار	12 دقيقة
أطول طابور	9 عملاء – موظف المراجعة
عدد الأخطاء	41
الخدمة الأكثر تطورا هذا الشهر	التحصيل – قلت من 3.45 دقيقة إلى 3.12 دقيقة
الخدمة الأكثر تراجعا هذا الشهر	المراجعة – زادت من 4.55 دقيقة إلى 4.85 دقيقة
تقييم العميل للخدمة (الحد الأقصى 10)	7.4

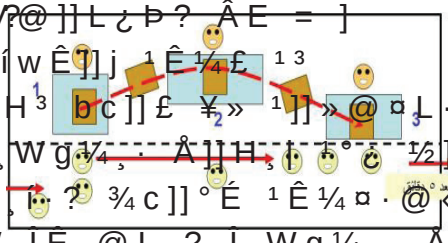


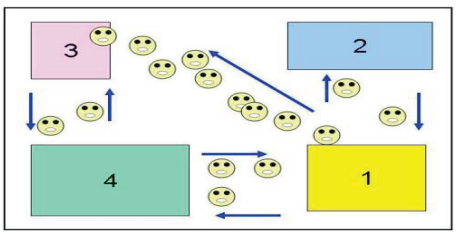




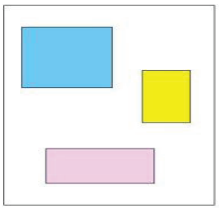


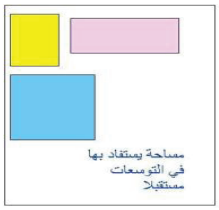


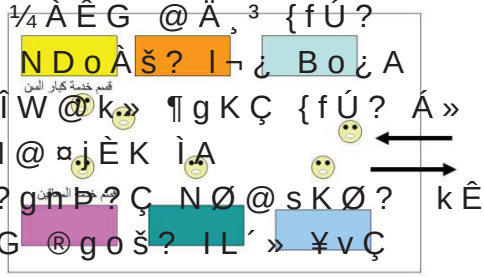


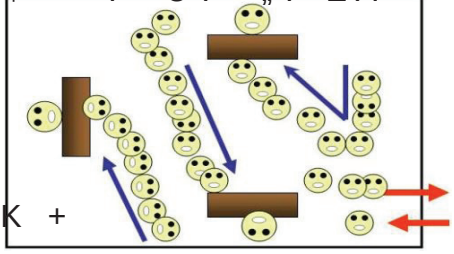


•í^ •Êí,
ÎnfÈ·?
Job Shop Layout




مساحة يستفاد بها
في التوسعات
مستقبلا


قسم خدمة كبار السن
قسم خدمة العملاء



PAH
Professional Arab Host
الاحترف العربي
للتصميم و الاستضافة
رؤية جديدة في
تصميم و استضافة
المواقع الالكترونية
تصميم مواقع كاملة :
استضافة المواقع :

مؤسسة التقنية للتطوير والتدريب و الاستشارات وأنظمة الجودة

باعتماد من

المعهد الأمريكى للدراسات الإحترافية A.I.P.S

تقدم

برنامج إستشاري سلامة غذاء معتمد ISO 22000

Certified Food Safety Consultant

أهداف البرنامج Program Objectives

1. إعداد وتأهيل استشاري سلامة الغذاء يقوم بالتخطيط و التنفيذ والتطبيق للنظام على مختلف المنشآت أي كان حجمها وطبيعة عملها في مجال تصنيع الغذاء.
2. التعرف على أهم عناصر نظم إدارة سلامة الغذاء طبقاً لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 22000:2005 وبنظرة فاحصة تهدف لاكتشاف أماكن التطبيق الفعلي فيها.
3. التعرف على العناصر الأساسية للمواصفة ISO 22000:2005 والخاصة بالتعريفات والمصطلحات الأساسية المستخدمة في أنظمة سلامة الغذاء .
4. التعريف بأهم المواصفات الدولية لنظم سلامة الغذاء.
5. التعرف على كيفية تطبيق التدقيق الداخلي وتنفيذ اجتماعات مراجعة الإدارة.
6. وضع المتدرب على بداية الطريق الصحيح والمختصر للوصول بمهارته ومعارفه العملية إلى نقطة الانطلاق الحقيقية للعمل كاستشاري سلامة غذاء طبقا لمتطلبات المواصفة ISO22000:2005 وجعله قادرا على بناء النظام من البداية حتى لحظة تسليم النظام.

لمن هذا البرنامج Program Audience

1. هذا البرنامج أعد خصيصا لمن يريد أن يعمل كاستشاري سلامة الغذاء لنظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000:2005 .
2. هذا البرنامج يؤهل من يعملون في المنظمات بمختلف أنواعها ليكونوا مدراء لتوكيد نظام سلامة الغذاء .
3. هذا البرنامج مفيد جدا لمدراء سلامة الغذاء بمختلف قطاعات العمل.
4. هذا البرنامج أعد خصيصا لك لتكون مختلفا عن كل من درس مهنيا أو أكاديميا أو طبق عمليا ولكن لم تكتمل لديه حلقات العمل الإستشارى وخبراته والتي ننقلها لك خلال حضورك معنا

الشهادات التى يحصل عليها المتدرب

1. شهادة استشاري جودة معتمد لنظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000 من المعهد الأمريكي للدراسات الاحترافية (A.I.P.S)
2. شهادة من مؤسسة التقنية للتطوير و التدريب والاستشارات وأنظمة الجودة وذلك في حال اجتاز المتدرب الاختبار النهائي وقام بتسليم كل الواجبات والمشروع النهائي.
3. حصول المتدرب على شهادة مدقق داخلي لنظام إدارة سلامة الغذاء.

محاور البرنامج التدريبي

1. محاضرة تثقيفية بعنوان جودة وسلامة الغذاء كمفهوم وأهداف وإمكانية التطبيق ومحاور التطوير والتحسين للنظام .
2. التعرف على المواصفات المساعدة لنظام إدارة سلامة الغذاء .
3. التعريف والتوعية بنظام إدارة السلامة الغذاء ISO 22000:2005
4. تخطيط وتصميم وتنفيذ وتطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000:2005
5. تأهيل الاستشاري لتنفيذ التدقيق الداخلي Internal Auditing
6. اجتماع مراجعة الإدارة وكيفية إدارته وتنفيذه Management review
7. التقييم النهائي لنظام إدارة سلامة الغذاء
   Final evaluation of the Food safety management system
8. الحالات الدراسية لأحدى الشركات التي تطبق نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000:2005 و الإطلاع على نظام إدارة سلامة الغذاء لأحدى الشركات التي تم تنفيذ النظام معها من قبل الشركة.

ورش عمل

يتم تنفيذ ما يزيد على 20 ورشة عمل وتمرين عملي خلال فترة تنفيذ البرنامج.
يقوم المتدرب بتنفيذ مشروع عملى يبدء من اليوم الأول ويتم مناقشته فى اليوم الأخير.
يخوض المتدرب اختبار نظرى وعملى معتمد يؤهل للحصول على الشهادة المعتمدة.

لغة البرنامج

اللغة العربية هي اللغة الرئيسية للبرنامج, جميع المصطلحات الفنية باللغة الإنجليزية، وسوف تستخدم اللغتين في الشرح.

مدة البرنامج: اسبوعين

عدد ساعات البرنامج: 60 ساعة تدريبية

للحجز والإستعلام يمكنكم الإتصال على

مصر- القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

تصميم المحترف العربي
www.profarabhost.com
gamy2430@gmail.com
00201002430542

مؤسسة التقنية

تطوير . تدريب . استشارات . انظمة جودة

برنامج إدارة الجودة الشاملة (TQM)
Total Quality Management

TQM

الهدف العام للبرنامج التدريبي

تهدف هذه الدورة إلى إعداد المشاركين للإلمام بما يلي:

. أهمية تطبيق الجودة الشاملة والبعد التنافسي لها.
. مفاهيم الجودة الشاملة .
. منهجية تطبيق نظم الجودة الشاملة ومبادئها.
. دراسات حالة عن شركات طبقت معايير الجودة الشاملة ومبادئها.
. مفاهيم الجودة
. التعرف علي رواد الجودة الشاملة
. التعرف علي نماذج جوائز الجودة الشاملة

الفئة المستهدفة

1. الإدارة العليا
2. الإدارة الوسطي

مدة البرنامج

مدة البرنامج : 5 أيام

عدد ساعات البرنامج 25 ساعة تدريبية

محتويات البرنامج التدريبي

الجودة الشاملة كمفهوم إدارة حديث:

. أهمية ومعنى الجودة
. تعريف ومفاهيم الجودة
. التخطيط للجودة
. رواد إدارة الجودة الشاملة
. الجودة الشاملة وتحريات المنافسة الدولية

عناصر إقامة برنامج لإدارة الجودة الشاملة

. تعريف إدارة الجودة الشاملة
. تطبيق إدارة الجودة الشاملة
. جوائز الجودة الشاملة

أدوات إدارة الجودة الشاملة:

. تقويم وإدارة الجودة الشاملة ومراقبتهم
. حلقات الجودة كمدخل لإدارة الجودة الشاملة
. بعض أدوات الجودة الشاملة الأساسية

للاستعلام عن البرامج

مصر - القاهرة

Tel1: 002-01008415359

Tel2: 002-01020346433

info@altaknyia.com

manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية

Tel : 00966533552484

ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

تصميم

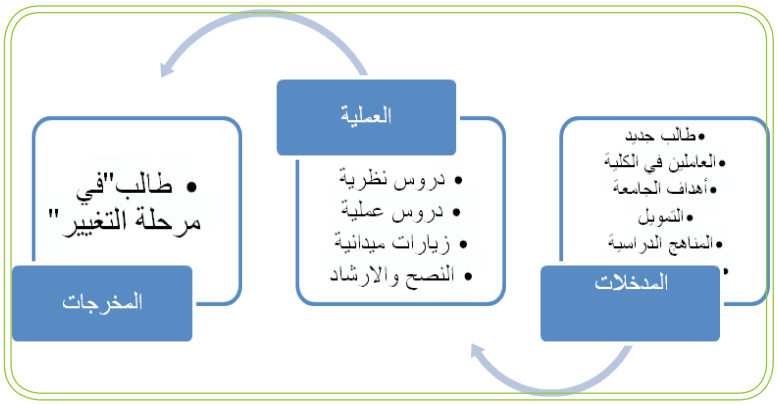
PAH

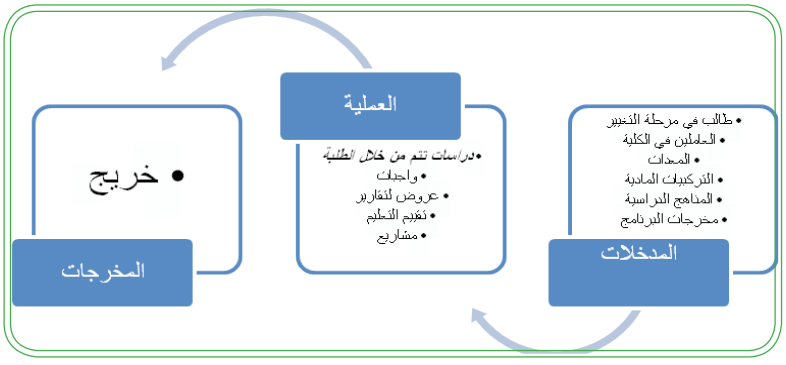
المحترف العربي

www.profarabhost.com

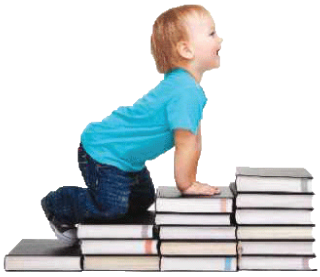
gamy2430@gmail.com

00201002430542


العملية
• دروس نظرية
• دروس عملية
• زيارات ميدانية
• النصح والارشاد
• طالب"في مرحلة التغيير"
المخرجات
• طالب جديد
• العاملين في الكلية
• أهداف الجامعة
• التمويل
• المناهج الدراسية
المدخلات


العملية
• دراسات تتم من خلال الطلبة
• واجبات
• عروض لتقارير
• تقييم التعليم
• مشاريع
• خريج
المخرجات
• طالب في مرحلة التغيير
• العاملين في الكلية
• المعدات
• التركيبات المادية
• المناهج الدراسية
• مخرجات البرنامج
المدخلات

Excellent
Good



من أجل منهج تعليمي بناء

J @ í _ c ¼ ‡ 8 ½ ¸

º @ „ ? Æ e Ã œ P ç @ N] Ê À Ë v ¿ @ É à ¿ ? F « b @]] » 8 Î Ê ¿ @ P · ? Î ° É g í · ? ¤ š ? J @ Ê § 8 Ë · Ç Ú

? d E @ ¼ À Ê G * Î j ? f c · ? N ? d È Ê A c] ¸ j Ï ¶] Ù £] Ë Z] É] Ê J ° Ê K g j @ j ¼ Ú Ê Â ¸ Ê È] g w . Ë] Ê ç * Î]] Ê ¼ Ê ¸ ¤ L · ? Î

N ? _ Ç N @]] Ê v] Ê É Ì g · Ù ? ¤ N ? ® @ Ê] À P ? - ½ ³ ? g K ç _ œ Á » ° ® ? ? ¾ Ã ¼ Ú ? ¾ ³ ? @ Ù À] ¸ ¤ Œ @ “ f Ë » È Ê

½ Ê À L · ? º Ç @]] À L ¿ @]] À ¿ @ « x s - ¶]] $ j · ? Ç I] Î] É È œ G ¾ È ·] ? @ Ë ? K ¤ · d ? c @] ÄÀ] ¼ Ä w ¿ L A K È]] · @

¾ È ¸ ¤ · ? N ? _ M]] Ê À G ? d F c « s š ? ¸ ½ É ¸ Ä ¤ « L · ¸ ? @ N Ê ? S . Û · Ë Ï]] G « Ê Ú]] k · ? Î Ê ¼ Ê ° ¸ ¤ ? L ¹ ?] ¤ N ¬ ? G . . ¶ ? c

· ? Í b @]] š ? I ¬ ¿ N ? _ Ï]] ¸ £ Î Ê É È @]] · k ? · ® ? ? s . Ã ? Ú @ e Å À £ @ ¸ Ê R H B À] K] È e ¸ « ? * Ë Þ @] ¸ Ú Á ? N @ É @

Ï ¸ £ I » @ … ? -]] s · ? œ e]] Ê ¼ ¸ L · ? @]] À Ê Ê ¸ £ 8]] ê P W @ P @ ? Ä ? Î Ê · ° @ ´ ¸ Ê Þ Ï ? ¤ k É · ? ¾ ® ? ¤ Ã

½ Ê Ã @ ¬ š ? Î Ê ¼ À K ’ E µ · d c Ì W × ´ É ® Ê °] ¸ L K « K ª í @ Ê ¾ ¸ Ê ¯ Ê ? Š @] Ê Ã ¸ š @ j Ø A N Ø Q] @ „ ? y]] ¤ G œ

? d E Ç , @ Ä Ê « ±]] ¼ ¤ L · ? Í b @ Ê Ê G ¹ Ê Ç ±]] Ñ g ƒ Á]]] Ã ¾ ³ ³ Ç _ Î Ê ¸ ¼ Ê ¸ ¤ N] Ê Ê S @ Á $] Ê Ï]] ¸ £ ¥ ° ¿

N ? • I » @ … ? - s · ?] œ M ¼ È ¸ k ¾ ? ? Ê N · ? ?] µ] ¸ K ¹]] ° ¿ 8 @]] Ã Ø g Ã È Ê S È œ É Î Q] j ¢ ¯ Ç ? , Ç Q] Ä Ê Ÿ Ê Ç

k Ø]] j @ ã à » H K ø ?] -]] s · ? I]] ¬ ¿ Î ø ? f N @ Ê] É Ê V Ø É g @ Ã c É c • Á ® ? c Ã ? Û Î Ê Z]]] w ? j Ç ¾ ¼ È Ä š » Ç] Ã

@ ½ Ú Ä Ã » F]] « * Î É È G ¼ ? Ê ¸]] Ê Ç W @ Ê r · ? Á ´ Á -]] » Å @ ¼ Ê ¯ Ç ¥ ¼ @ ã ? ? @ ã ¾ K Ø E ¸ ã @ Î » Ê Ê]]] ń ¸ – ½]] Ä

Ú ã » @ ´ K Ç Ï]] À ¤ » g]] « È É ½ N @ Á |] Ø »] Ç o ¿ g c _ Ê Ú c ? • ? ¤ Ù] _ ¤ Ê Á » c] Ø @ Ø E É ª E Î É S È A G ·] ? » ® Î Ê c] Ø Ã Ê Ú Î ¼

Î Ê ¸ £ @ « g P ³ A Ë ¼ Ê ¸ ¤ L · ? Î Ú] » G @ ¿ £ ³ @] Ø Ä H S ê Ç s / G £ Ç Á Â]] ¡ Ù Î j] ² Ø Ê ¤ ³ g P] ª B ? g G Ù Ç í ¸ · Î

Î °]] k L » § N ? … ? M ¿ @ ³ ¶ Ø E] À Ã g Ç Á ½ Î Ê Ã S @ Á ¬] š ? Ç ¸ N @] Ø Ê L È v È È ¼] ¸ G g í K c ¹] ¼ ¤ G]] Â È » @ Ê

Ç A ¹ Ê ¸ ° K Ï ¸ £ ¹ ¼ ¤ É ® È j Ø @ Á w ¤ G f Ê Ã] ª r « ê G ® @ ø v] L » Ç ? Ø M] ? ê Ø @] Ê r ? Â È Â] È ¤ ý ¸ É Ø » ½ Ä ¿ A

, g _ Ü ? y ¤ H · ? Ì e g · O ? A Ð Ê Ł ¿ ? Ç A Í @ Ê „ ? Ë W ? È ¿ Z v È K , Ø É Ê È Ê G È · ¸ ?] j ® ? c Ã

‘ G I]] j @ À » ž @ H K f ? ¶ @ À Î Ã « Á ý É @ G d , Ł ¤ @]] · è Ê Ç Ï ¸ £ ¶ È ¸]] k · ? Å Ê ? ¢ Ã ± H ? í Á É Î Ê ¿ @ Ê

Ï ¸ £ ¹]] s • ® È]] j e Ê ¼ ¸ L ? · ? Æ Â Ê ª]] Ã j « f c N ? Î Ô Ê G Á » - ¸ L , c ¯ Ï ¸ Ð g] È ¸ í À K N Ø É] È S G @ Ê r • ´ Ê _ ¶ @ Á

* g _ Ü ? y]] ¤ H · @ G @ Ä w ¸ ¤ G •]] H K g É Ø Í A i]] † ¸ Ñ g _ A ’ É @ ¤ š ? Î · i À “ L ¤ K ® ? c Ã Ú

Å S ? È É ‘ W Í H ³ Î Ê ¸ £ @ « Ø Ê] v È Â K È 8 É ¯ Ø ? È ½ Ø œ » È Ç Ã ® ¾ Ê Ã À K Ç § Î @ Ê ¼ Ê Á » L { g]] ? ? Ê š ?

, Î Ê » È Ê · ? Í @ Ê „ ? œ Î À œ ¤ @ Ä - Ø ? • È Â Æ É ¼ ¸ L ·· ? Î G Ñ § g @ ? H N _ ? Ø ? L Ç ? I É ¸ ? È Ì] · ¿ A I Ê · (

8 ? _ A e Ê ¼ ¸ Ì Ê ?] f c š ? U » ? · ? ¹ ´ G ¹ s L É @

Ñ ? _] Á H] » c]] Ä ƒ V @]] L • U] Ê Ã Ø Â À § ? ® g ?] d É Ã È Ú K Î]] § @ Ê r b c • ® ? § Ã Ú Â ? A µ @ K] ¾ È ¸ H · ¹

Æ f @ H L £ @ G Å]] k ¬ ¿ ½ ¸ ¤ š Ê · Ç Ñ È @] ¤ L » @ ƒ c ? ¤ Ê e K @]] ¼ Ã É Í ¸ Ä Â š ? g ¤ Ê]] ¾ È] ª É Á Ä]] Ê È ¼ Ê ¸ ¤ L · ? Ç

Ç Å Ê S È L · ? Ç Î Ê ¼ Ê ¸ ¤ L · ? * ® » c Ã Ø · ¾ Î c] ¸ É È G f ? ? g Ç ¯ Ñ]] É ¿ g @ ¬ · ? ½]] Ê ° · ? Á *] ® ½ Ø Ã É ? Ê

Ç f È » Ú ? Ñ @ Ê · Ç A Ç Î]] « @ ° ª ½]] Ê Ç · ? Ê Ð Æ ¬] · L ? ¬ Ç ½] @ S ¼ É Ú Ì e] ¸ @]] ¶ S È ¸]] k · ® Ç] ú @ Ç ° É

Î É Ö g · ? Z w L K Ç Î » È À š ? ¹]] ¼ Î L ´ @ ¤ · L ? W Í @ Ê » Ò @ L G · ? Î ¸ s Ñ š @ ? S · @ ? Ì È š] ? Ç b ¶ È ¸ £ k ¾ ? È ° K Ç

Î ¸ s L » Ç Î S f c L » Ç Î °]] j @ À L » U Ã @ À » ¥ Ù Ã Ç À ½ ?] L Ñ É ? Ç Á É ½ È Ê L À · K @ Ä ¸ ¿ ? È Ñ Ø S ?]] È É š ?] Ç e

Î ¸ W g š ? Î]] É @ Ä ¿ Ï L W Ë]] Ò ¸ ² c ® È ¯ Ø È ? · @ Ç G Ú Ù Ä Ä] š ? ? N e ?]] @ ¾ ¼]] Ê ? À K ¸ É g c ´ ¤ · G ¹ s Q ¼ K Ê « ½

Ø Ç N @]] j @ Ê j Ç A Ñ ? È Ã Ù Ê ¥ Ê ¸ Ø L U ?] Ã @ c À » Ú ?]] Ê Ê È @ Ø] K ? · f ? @ Ä Ê ¸ È š ¹ ? È]] K É g · ? ·

I Œ U Ä À š ? Ç ° c]] H L K Î]] ¼ n f ¿ c Ú] ? ? Â ½ Ò _]]] ¼ ¿ @ Ù ¾ c] Ê ?] J È] · @ G Î] ¸ s L š ? N Ù ´] o š ?

Ç g]] s ¤ · ? N @ O c X L]] k » ¥ º Ù » _ @ ?] c] · « ? ? t È X ? » ½ Â L Ê]] Q Ê] Ê A * Î]] ¬ ¸ L ` š ? , e Ê » Ù L · ?

Ç g _ Ü c]] ° £ Á] K » Ç g] Ø] Ê ? S Î È] Ê À f L Î · ? É g í G Î ¬ ¸ L ` š ?

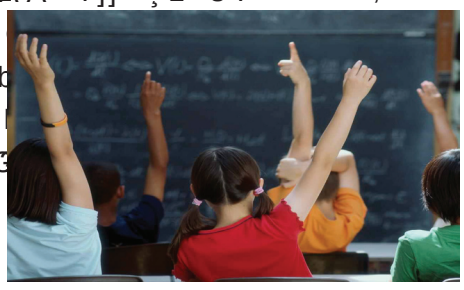
¾ i ¸ L]] k É @ › Å K @ É g ¿ ° c]] H ¸ K ^ Ç ¬] ½] G ¤ í c ? W f ? Ø] Ê K b

M]] k Ê « Í ¹ ³ ¹ » @]] o · ?] Ê]] L ? È L š ? ¬ ¸ L ^ ‘ K b @ » ° Ç @ À

¦ f @]] k L š ? ¦ @ ° É Þ ? J @ ¤ Ê L]] j Ø Á » i · ? Á » ¸ Í c W ? È · G

, Í @ Ê X Ç · Î]] ¯ Ù ¤ · ?] W] X @ ¿] P] š ?

œ m b @]] k · ? -]] s · ? Ç]]]



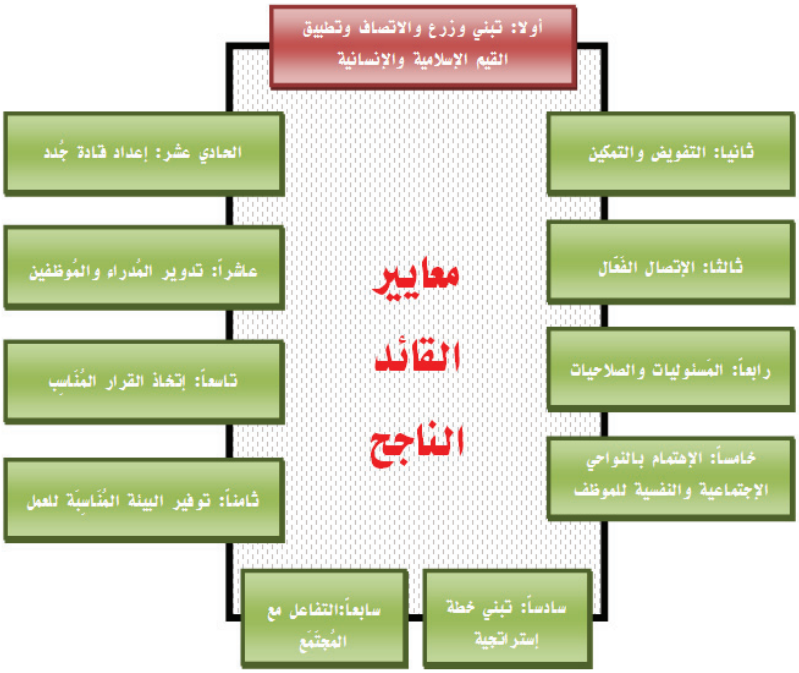
معايير القائد الناجح

Ë¿?gÃi·? bÈ˜ ÁG cÊ¤j -

c¼L¤» Jfc»Ç ÍbÈS ½ ¿ Ì

<JUcJQ[JWR)PVJRU LXV

)\JUcJQ[JWR



¹¼¤·? Â@°KE Ï¸£ '@¤KÎÇÉÖÅ¿

ÆÈ¸_ Ï¸£ ¹¼¤·?Ç ÅÊ« Íb]È]ÆX?]

µ·d ¹Ê·bÇ ½Ò?c·? 'kXL¸ÊíË¤Ç

" Ù¼£ ÁkWA Á» gSA ¥ÊmvÇ¿fo¿

Ï¸r ºÈjg·? ºÈ30ÉÎÉ@C¼³ *±Äg]·]?´]

½³cWA ¹¼£ ?dE I• ? Â]ÈÀ]?'L]

µ·e³1Ç80 * ¥»@ƒ? ZÊÃ¼£ÅÁÀ]¹]L]É»

¹»@³ ÅÊ« t¸ŽÇ Å¸¼£ IÂAÂÆ³

, uÙ_Þ?ÆeÃ

8 J@°¤·?Ç iÊr¬X@LÀ

Ã¼£ ¹¼£Ç Á»C Á» ÂE '@Â¤dKFÇG

Å¸« * @Ê¿c·? œ ÎÊÃ¿„Ù@¤roº?Ç g

Å·È¯ µ·d ¹Ê·bÇ @Ê¿c·?±]Í@Ê]Ê

ÈÃÇ ÏP¿A Ã@Ç„A@g³d¼Á»Á» N"?h@

½ÃgSA ½ÄÀÉiTÀ·Ç ÎHÊ®?Íc@]Ê

97 ÎÉC * ¹XÀ·? " ÂÈ¸½bœÉÉ]]d

ÎÀƒ? * Íg_Ü? œ '@¤KÇ¶Å@¿]@]

Á» N@„@s·? Á» ¹¼¤É Á¹»]Ç]»"?È@]¤]Ê Å·È¯ ¹Ê·cG

ÎÀƒ? ÂÈ¸_cÉ µÓ·ÇB« ÁZS×@ÆÃ?ÇcÌÒP@A·?ÇÆe g@@ÃG«ÊK¸Á» cGØÊ@¤»ÇÎÉj

, 124 * Ñ@ãk¿À·?È¼? É ØÇ 8 Ë¸É @» @Á¼ÁA Á»Ç ½Ê¸ÀL·?bÈ°É Ie·? ÊÃ Íf

®Ågc¯Ç @´Àv ÎoÊ¤» Å¸«cÆÊ@»A?-¾@L¸ÉÁ»ÂA@»ÆÆ ·? ÌkÊÒg·?Ôb@Hš?½ÃÁ Å

±Êw·? Å¿BG ÅÀ£ ? Ïvf m@H£ Á8GË¸É¸ÀÀ@¼³ ÏÃ@ÁG ZS@A·? ÅK?cWÇ¿G

{g£A Á»Ç " '@¤K Å·È¯ µ·d ¹Ê·bÇ * cÉBcÐ·fÈo·? ÎÊ¼ÃA h KÇ ÎÊ³gWÇ ÎÊ

¾ÈÉ Æ@gÁŠÇÎoÊ¤» Å· ÂFÁ»ÐÐ¸ÉÈ]Á£? AcH“ ¾?iL·Ø@G Ê·@¤KÇ Å¿@XHj @

, 124 ÎÉC * Å| " Ïd¼@¸AEÎ»œ@ Ñ@?j×š? Ç? b?g«Ú? ¥» f Ç@oL·? ¸Ê°Ù¸@«

ã@wÉA @¿feWÇ @¿c£Ç Å@È¯KQ·Å¿¹ÊXHÇ Å¿?Ù@o?Ç¸WÇ N?f?g¸?Ç

±ÊHíK '·ÈÓk» ÇA b?g«59³ ®ÃÊÜ?ÇÑ?g¼¼«°C* !g»Ú?–œ½ÃfÇ@nÇ@¤K¥

Ï¸£ ¹¼¤·?Ç * ÎÉÈÊ¿c·? f@À¯@¼Á£Å»œ¹½Ôb@ÆHš?×ÆèÁÇgv íf Ê¸os«O¸BL·?Ç

ÎH¯@¤»Ç * ÁÉiTÀš?Ç 's¸`š?Ç ÁÉcÄL ?íibÊÈ¬S ÇdÇ ?Ô@r ÉgK Á´– Ðg_A Íf@H¤G

ÆbÈ°K ·?Ç ÍgO×š?Ç Î·ÈH°š? bÇc„? œ8ÁÆÇ@°šL·? ÅÇH» Åjf@¯Ìe·? ž@oÀ·? @Ä

Ø ÁÉe·?Ç ÂÈ¼¸¤É ÁÉe·œÌÊÇK@É¤Ë·Æ? ¹Í'Ç gWÊs¸@¤KÇ Å¿@XHj @¿g»Å @¼³

9 ÎÉC * g»i·? !J@H·Ú? ??ÈÈ·ÇÇA@g³kÇÉ @@ÆKÂÆ½¤É¸Ú?¸Ì¸Ê Hj

8 ÎÊ»Ùj Þ? ÎÇÂ@Çg¤??Æc¼HÞ? Ï¸£ ?È¿Ç@¤KØÇÐÊL·?Ç ÍfÇ°¸? @Å¿AV¤H¸? Ðg É

, 2 8 ÎÉÜ?¹cÖ@š¸?Š u@`nÚ? Á» Î

+8 'E ½k°ÀK ¾ÙjÞ? œ ÎG@g·? ÅÊ Á» ÈÃcW?È·? ±Ég¬·? ¾@TkÇÊÇ ÎÊf@¯Ç ±j@Æ

Íf?bÊ ±ÊHíKÇ ¹¼¤·? ^@TÁ·ÎÊj@JÙ? N³@H¸JL š? ®?cÃÆ¸ÎfÊ¼† ÇÆ ‘¤» ®c

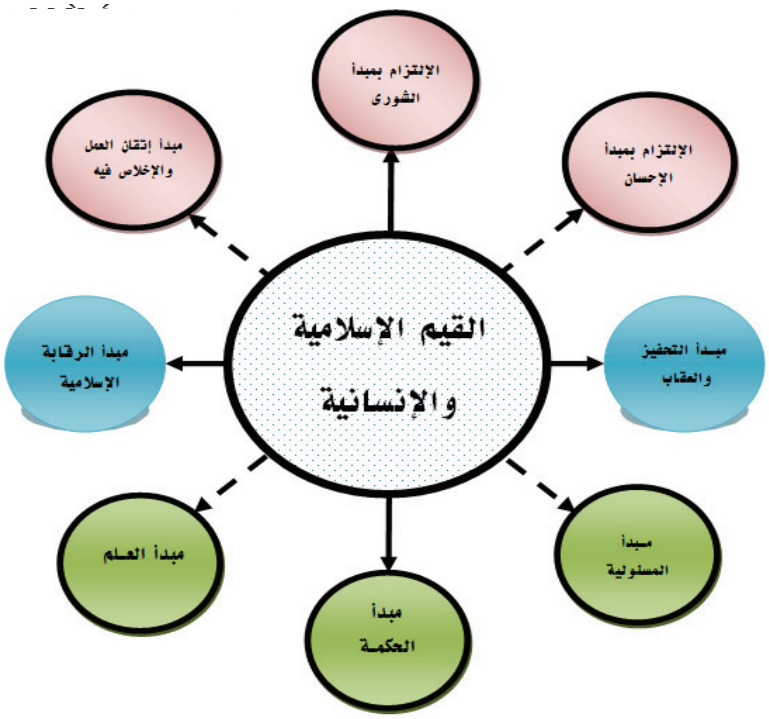
I¯?gÉ ÂA ËÃÇ 8 ÎÊK?e·? ÎG@g·? + Íbc‡

ÅK?f?g¯Ç Å·@¼£BG ´¬L·? Á¤Ç Å¸k¬¿ Ng š? Î¸»@o·? ÍbÈƒ?

8 ÅÊ« uÙ¯Þ? Ç ¼¸¼b¸¹ÊÂ@S¸K@Ê¿ A¹c¼HÊ» ¹³ ÂA Å

¹ÃÇ ¹¼£ @¼£ Æ ¼vÇ Åk¬¿ ºBkÉ Â?Ç

أولاً : تبني وزرع والإتصاف وتطبيق القيم الإسلامية والإنسانية



المحترف العربي
للتصميم و الاستضافة

PAH
Professional Arab Host

المحترف العربي واحدة من أهم الشركات الموجودة على الشبكة العنكبوتية لخدمات الويب

المجالات التى تعمل فيها الشركة

1 - توفير المساحات المطلوبة لعمل جميع أنواع المواقع سواء كانت بسيطة أو كبيرة
2 - حجز الدومينات اللازمة لهذه المواقع
3 - تصميم المواقع و المنتديات بمنتهى الاحترافية و سوف نقوم بارشادكم لامثلة لبعض هذه المواقع التى قامة الشركة بعملها
4 - تصميم جميع أنواع الدعاية و الاعلام الالكترونية و المطبوعة (الاعلانات في المواقع الالكترونية . البروشورات الدعائية . البروفيلات . الرول أب Roll Up الخاصة بالدورات التدريبة . الشهادات العلمية . الشعارات و العلامات التجارية)
5 - تصميم المجلات و الكتب الالكترونية و المطبوعة و من أبرز أعمال الشركة في هذا المجال مجلة عالم الجودة الشهيرة

مجلات و كتب الكترونية و مطبوعة

بروشورات

أمثلة على أعمال الشركة

أمثلة للمواقع التى قامت الشركة بأستضافتها و ادارتها و تصميمها

موقع مجلة عالم الجودة	http://alamelgawda.com
موقع منتديات عالم الجودة	http://alamelgawda.com/vb
موقع مؤسسة التقنية	http://altaknyia.com
موقع اكاديمية عالم الجودة	http://qualitywa.net
موقع الاكاديمية العربية للبرمجة	http://php-3a.net
موقع شركة كاريزما	http://charismawd.com
موقع شركة ايكدي ICDI	http://icdi-eg.com
موقع مزكز الجودة العالمي	http://www.gqcegypt.com

شهادات علمية

مطوية

Roll Up رول أب

أمثلة لبعض الاعمال التصميمة الدعائية

لوجهات أو شعارات

وسائل الاتصال بالشركة

1 - الموقع الرسمي للشركة http://profarabhost.net
2 - البريد الالكتروني الرسمي للشركة admin@profarabhost.net
3 - البريد الالكتروني غير الرسمي gamy2430@gmail.com
4 - البريد الالكتروني غير الرسمي gamy2430@yahoo.com
5 - موبايل 00201002430542

خبير مصري : تصميم السد الإثيوبي ليس بـ«الجودة والمواصفات العالمية» وفى حال

«إنهياره يدمر «مصر والسودان

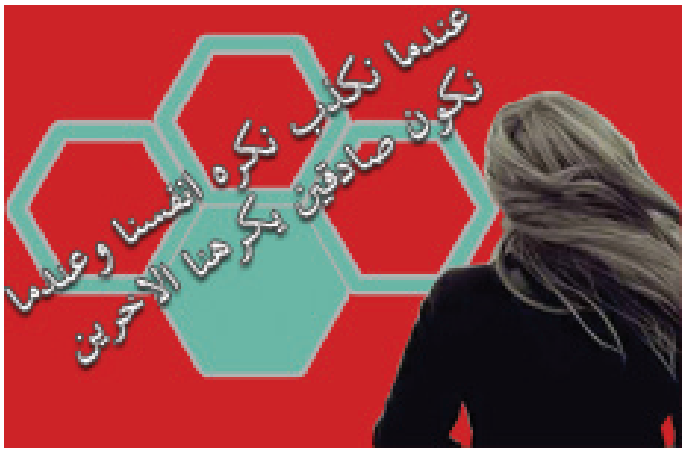
º@W Ï«Ç :ÎÊš@¤·? N@]]¬r?Èš?Ç ÍbÈƒ?:]G IÊ· ËGÈÊOÞ? c]]k·? ½Ê
:Â?bÈk·?Ç gs»<
ËGÈÊOÞ? ÎwÄÀ·? cj Ñ@ÀG ÎÊw¯ ÂA *Ë°Ég«Þ? Isš? ºÇcG ¹ÊÀ·? -¸
,Í í_ ÎÊw¯
Æ@Êš? ÎsW Î¸¯ œ Î¸P¼L» M]]kÊ· c]]k·? ÍfÈí_ ÂE *cWÚ? ¾ÈÊ·? gs¯
,Æf@ÊÄ¿? º@ÊW Â?bÈk·?Ç gs» g»cÉ c¯ Ìe·? g»Ú? *ÎGÈ¸íš? ÎÊš@¤

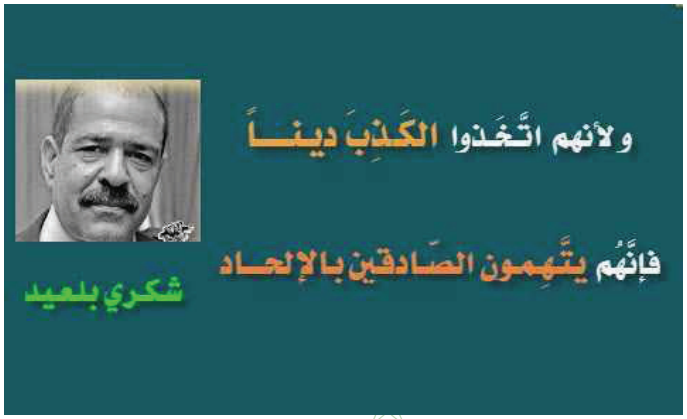
,¹»@´·@G Ìgsš? ¥¼L ? ÁÓ¼íÉ Ìe·? ¹´o·@G Î¸´oš? ÆeÃ ¥» ¹S@£

p¯@ÀK ·? f?È„? N@]]k¸SÇ *N?ÇcÀ·? Á» bc£ ½Ê ÀK cÄ]]oÊj {g¤š?
N@³gn Ð ³ ¾@¼LÃ?Ç cÊHsÕ?@H@E«{g¤šÑ?cÄGÉ ÃA ¥¯ÈLš? Á»Ç Ë£?
,gs» œ Î£?
º@W Ï«Ç !ÎÊš@¤·? N@¬r?Èš?Ç ÍbÈ]]ƒ?!]G IÊ· ËGÈÊOÞ? c]]k·? ½Ê
!Â?bÈk·?Ç gs»"
fcsš?
Q]]Y# WN` NUOJP[ X[P -N]JRU J\Ya(\NLRM& W`\2M& " _RM& >J^N3.* 5 .

B < M =íN7ã

إن تعبت في الخير
فإن التعب يزول والخير يبقى
أفلاطون
jeanette farhood


عندما نكذب نكره أنفسنا وعندما نكون صادقين يكرهنا الآخرين


ولأنهم اتَّخذوا الكَذِبَ ديناً
فإنَّهم يتَّهمون الصّادقين بالإلحاد
شكري بلعيد

لا حاجة لي في صديق يتغير عندما أتغير
ويهز رأسه عندما أهز رأسي
ظلي يفعل ذلك بشكل أفضل
jeanette farhood

إذا انتهت علاقتك مع شخص
إجمع كافة أسراره ،
وخبئها في مكان ما
وانسى المكان
فالنهايات اخلاق
Gihan Saleh

إنّ الذي يعودُ للماضي
وَ يتَحسّر ..
كَالذي يَطحن الطَحين
وَ هو مطحُون أصلاً

من يعش فى خوف ،
لن يكون حرًا أبدًا
(هوراس)

"لَا يَتَطَلَّب الأَمْر أَغْلَبِيَة للاِنْتِصَار
وَإِنَّمَا أَقَلِيَة غَاضِبَة لَا تَتْعَب"
دار المؤيد للنشر الإلكتروني
AL MOAYYAD E-PUBLISHING HOUSE

hady
تدور الكذبة حول الأرض
دورة كاملة
قبل أن تنهي الحقيقة
ارتداء حذائها !
مارك توين

أريد وطناً أعاش فيه الحرية بالحلال . .
Designed . By . Khaleel Elgury
www.facebook.com/YaWtnyAlrayYaWtny صفحة . يا وطني الرائع يا وطني

اليائس
هو شخص أطفأ مصباحه
و إشتكى من ظلام الطريق

لَا يُعطِي الْمَجْدَ ذَاتَهُ
إِلَّا لِمن يَحْلُم بِه دَوْمًا
شارل ديغول

مؤسسة التقنية

للاستشارات و التدريب وأنظمة الجودة

تقدم

برنامج توعية وتطبيق نظام إدارة الجودة في المختبرات و المعامل

ISO 17025 / 2005

ISO 17025

مؤسسة التقنية ALTAKNYIA QMS

أهداف البرنامج Program Objectives

- تزويد المشاركين بالمعلومات الفنية والإدارية اللازمة لإدارة المعمل والمختبرات على أسس قياسية عالمية وكيفية إعتماد المعامل.
- الحفاظ على معايير الجودة المتفق عليها
- أتباع التطبيقات الواردة في المواصفة العالمية رقم 17025
- خلق بيئة عمل أمنة عالية الأداء
- غرس معايير الالتزام المهني الفني
- تطبيق سياسة الجودة القياسية
- أتباع الإجراءات الفنية المهنية الصحيحة
- تدعيم البيانات وتوثيقها
- كيفية الحفظ للوثائق

محتويات البرنامج Program contents

يغطي البرنامج الموضوعات الرئيسة التالية:

- مقدمة
- المتطلبات الفنية
- المتطلبات الإدارية
- التنظيم
- نظام الإدارة
- سياسة الجودة
- التحكم في حفظ وتداول الوثائق
- مراجعة الطلبات و العطاءات والعقود
- التعاقد مع معامل لإجراء اختبارات ومعايرات من الباطن
- خدمة المشتريات والإمدادات
- خدمة العميل
- الشكاوى
- ضبط عمليات (الاختبار / المعايرة) الغير مطابقة
- التحسين

cÊÀ¤·? b@Ês·? 8 Í s¯ Îs¯

NÙ»BK ¥¯È» 8fcsš?

{È`¸· ÎS@~ Á´É *'¼P·? Æ?gÊr«ÅÀ»eÇ Âg@Ÿ*bÈ¤ÉÇ? b@Ês·? ¥» ¾?gÉ @

? P³ ÅL¼Ä» ¹Äj @› *gXH·? ®?g|A Ü¸£ÅÊ·gXH·É

*cÊÀ£ @¿A " ÅG@XrÚ º@¯ b@Ês·? Á´· Î¸Ê· ¹³ {@«È·? Ë·@_ bÈ¤É b@

?c§ µ¼k·@G bÈ£A"ÂA Ï¸£

ÆcÊsG bÈ¤ÉÇ Â@´š? l¬À· bÈ¤É ÂA Ï¸£ ÂÜ? ÏLW ½¼s»

{@«È·? Ë@wÉ Ab@ÇÃ5'E¤ÅGSÈk¿ANÏÈ*j°@W Ì

b@L£? @› gÊÇ¯g{XH..? ce° « ÅÀ» JÈ¸í» Â@@ ¶Ú@À¹Ã¤SÂBG b@

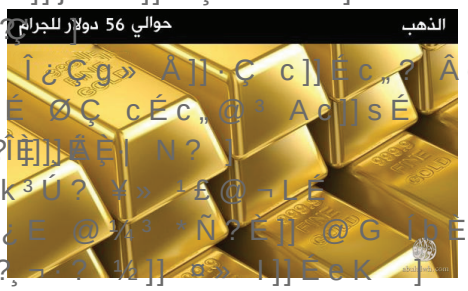
ÆcÊsG bÈ¤Ê

Æ@¿cL£? @š ^@ÊKf? ØE Î·Bkš? @»Ç ^@TÀ·? ¹SA Á» cÊÀ¤·?

8Í·?·Ï¸£ ÂÇcÊÀ£ @

Æg LÀÉ ØÇ ÅÊ·E Ï¤kÉ ^@TÀ·? ¹SA Á» cÊÀ¤·?

d”¾Ì. ` 06”Ï 16 ÑÍÀ

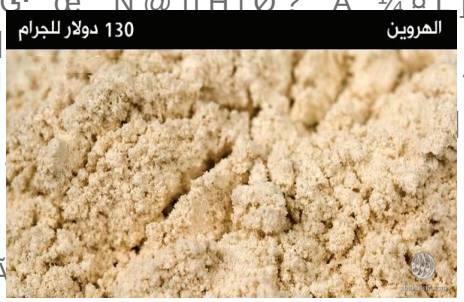


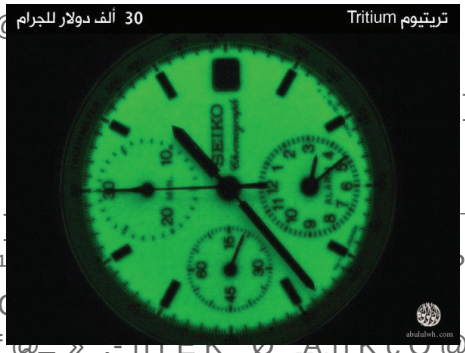
2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·?ÆÉ¡bÈƒ? @£ Î¸† Îjg Ä¬¸· bÈ£

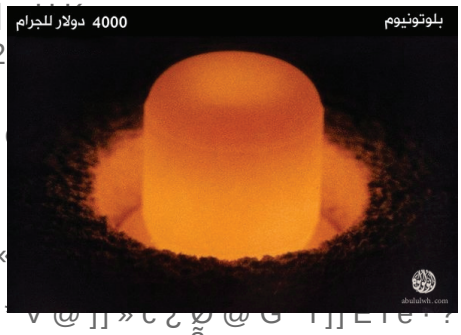
قرن وحيد القرن
110 دولار للجرام

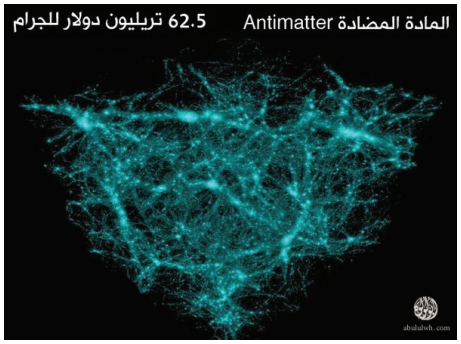
LSD ثنائي ايثيل أميد حمض الليسرجيك
3000 دولار للجرام

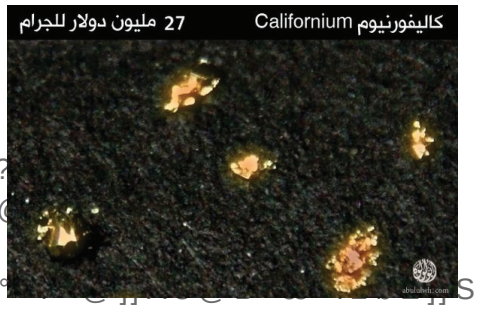
كوكايين
215 دولار للجرام


الهروين
130 دولار للجرام









2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·? Çi Íb È ƒ? @£ Î¸† Îjg Ä¬¸· bÈ£

مؤسسة التقنية

تقدم برنامج

إستشارى جودة معتمد ISO 9001:2008

Certified Quality Consultant

معتمد من المعهد الأمريكى للدراسات الإحترافية

American Institute of Professional Studies

مؤسسة التقنية

تطوير . تدريب . استشارات . أنظمة جودة

أهداف البرنامج Program Objectives

1. إعداد وتأهيل استشاري جودة يقوم بالتخطيط و التنفيذ والتطبيق للنظام على مختلف المنشآت أي كان حجمها وطبيعة عملها.
2. التعرف على أهم عناصر نظم إدارة الجودة طبقا لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 9001 : 2008 وبنظرة فاحصة تهدف لاكتشاف أماكن التطبيق الفعلي فيها.
3. التعرف على العناصر الأساسية للمواصفة ISO 9000 والخاصة بالتعريفات والمصطلحات الأساسية المستخدمة في أنظمة الجودة.
4. التعرف على المواصفة الدولية الإرشادية الخاصة بمتطلبات اختيار المنظمات لاستشاريين الجودة ISO 10019:2005
5. التعرف على كيفية تطبيق التدقيق الداخلي طبقا لمتطلبات المواصفة ISO 19011 وتنفيذ اجتماعات مراجعة الإدارة.

لمن هذا البرنامج Program Audience

1. هذا البرنامج أعد خصيصا لمن يريد أن يعمل كاستشاري جودة لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2008 .
2. هذا البرنامج يؤهل من يعملون في المنظمات بمختلف أنواعها ليكونوا مدراء لتوكيد الجودة.
3. هذا البرنامج مفيد جدا لمدراء الجودة بمختلف قطاعات العمل.
4. هذا البرنامج أعد خصيصا لك لتكون مختلفا عن كل من درس مهنيا أو أكاديميا أو طبق عمليا ولكن لم تكتمل لديه حلقات العمل الإستشارى وخبراته والتي ننقلها لك خلال حضورك معنا

سلسلة البرامج التدريبية الاستشارية المعتمدة والتي تقدمها مؤسسة التقنية

محاور البرنامج

- 1. محاضرة تثقيفية بعنوان الجودة كمفهوم وأهداف وإمكانية التطبيق ومحاور ديمنج الستة للتطوير والتحسين.
- 2. المحور الثاني: المواصفات ISO 9000 & ISO 9001
- 3. المحور الثالث: تخطيط وتصميم وتنفيذ وتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008
- 4. المحور الرابع: تأهيل الاستشاري لتنفيذ التدقيق الداخلي Internal Auditing
- 5. المحور الخامس: اجتماع مراجعة الإدارة وكيفية إدارته وتنفيذه Management review
- 6. المحور السادس: التقييم النهائي لنظام إدارة الجودة Final evaluation of the quality management system
- 7. المحور السابع: الحالات الدراسية لأحدى الشركات التي تطبق نظام إدارة الجودة ISO 9001 و الإطلاع على نظام إدارة جودة لأحدى الشركات التي تم تنفيذ النظام معها من قبل الشركة.

عدد ساعات البرنامج

عدد ساعات البرنامج 60 ساعة تدريبية على مدار اسبوعين والمواعيد يوميا من الساعة العاشرة صباحا الى الساعة الرابعة عصرا

فهناك أكثر من 20 ورشة عمل ومشاريع عملية مختلفة

الشهادات التى سوف يحصل المتدرب

1. شهادة استشاري جودة معتمد لنظام إدارة الجودة ISO 9001 من المعهد الأمريكي للدراسات الاحترافية (A.I.P.S)
2. وشهادة من مؤسسة التقنية للتطوير و التدريب والاستشارات وأنظمة الجودة وذلك في حال اجتاز المتدرب الاختبار النهائي وقام بتسليم كل الواجبات والمشاريع اليومية.
3. حصول المتدرب على شهادة مدقق داخلي لنظام إدارة الجودة تبعا للمواصفة ISO 19011

للاستعلام عن البرامج

مصر- القاهرة

Tel1: 002-01008415359

Tel2: 002-01020346433

info@altaknyia.com

manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية

Tel : 00966533552484

ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

تصميم

المحترف العربي

www.profarabhost.com

gamy2430@gmail.com

00201002430542

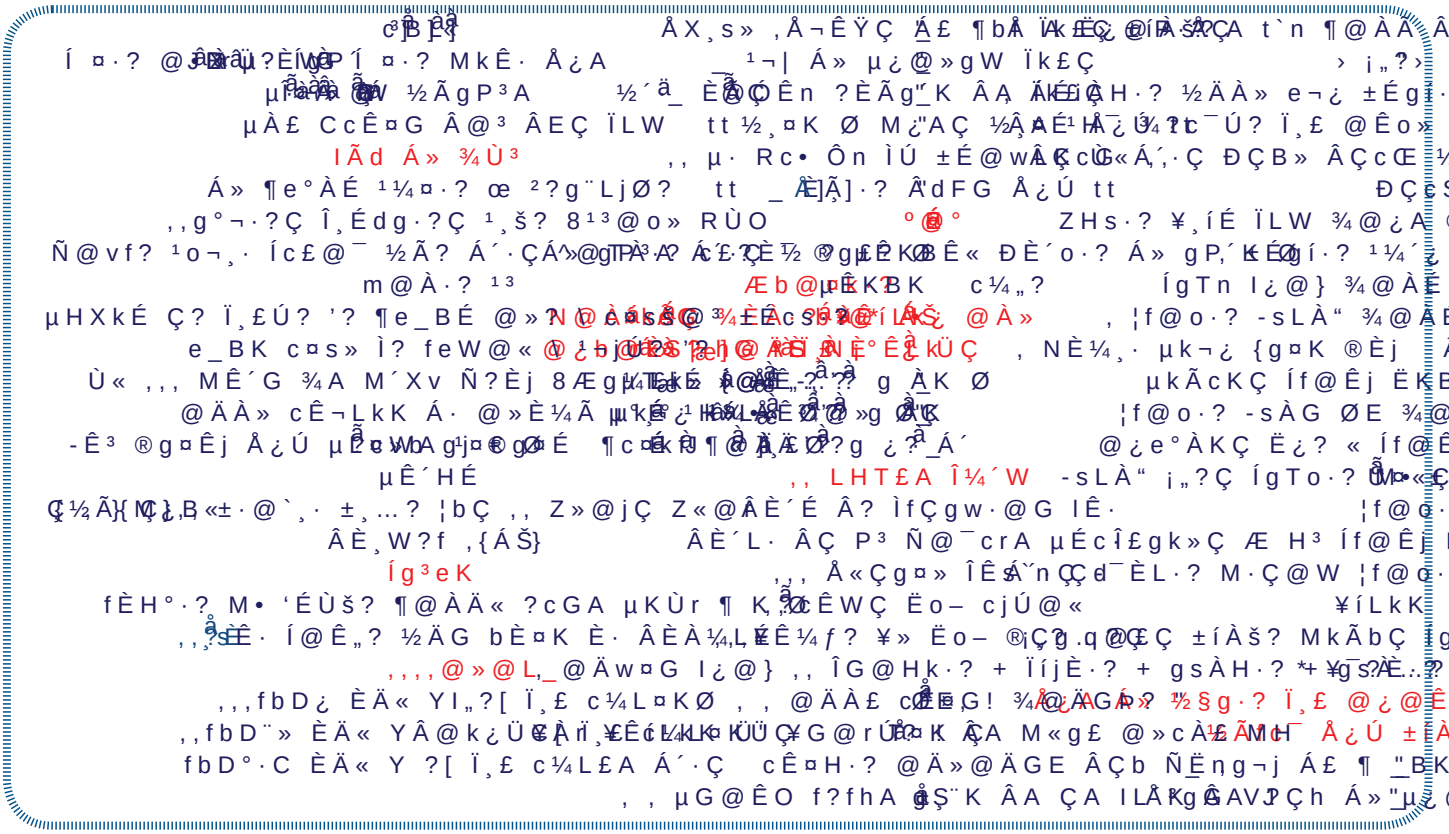
-jÈÉ ÍfÈj

µKb@¤j ÐÈj ÍÑ?g°·? ±XLkKÇ ¥Ê¼T¸· Í
µL»@kLG? ØE µÀ]]» ÂÇgÉ ØÇ 8 ¦Èíš? ½j@S fÈL³
µÊ¸£ M¯@v ÂF« * @ÀÉiW ÇA @»È¼Ä»
µLÀS ÂCg°·? Ë¬«* ÎÊ·@» Íf@k_ ÇA * ÎÊ¸Ò@£ Î¸´
µKcWÇ µLšC ÂEÇ ,,,, ÅG A {g»
µKÈ£b Ñ@¼k·? 'F« -jÈÉ ÍfÈj ÍÑ?g°G
¶f@H_A Á£ ¶È·Bj ÂEÇ *Ë¿Ñ@S '»ÈÉ c¤GÇ @ÄG
½]kLGA Ç ?cÃB« @ÄÀ¿A @»È¼Ä» ÂÈ³A @š -jÈÉ ÍfÈj ÍÑ
Ë¿iWÇ Ë¼Ã @
±Égí·? œ Î¸• MÉAf?dEÇ *?c³BL»MÀ³ @]]¿? ÎÊSÙ¤·? Î¬rÉ·? A
@ÄjcK Ù« = ?d@š ®g¤
? ÅSÇ µ·eG ©LG?Ç = ?d@š 8
@ÄL˜f @¼³ µ˜gÉ ÂA Ïk£ MÉ«ÊK @»cÀ£ Âi„? ¾@£ œ ½Ég´? À
ZHkK @Ä¿Ag³eKÇ Ê¸r?ºÈjf Â@´« ÅKÈ£c·'¼£?b ³? @
@ µ¸L°G ZÊHkL·?ºeÃ-¯ÈK Ù« ÅG@s» Á» M¬¬_ c]]¯Ç ÎW?g·@G g¤]]c
Ñ@» Î³gG Á» JgoÉ fÈ¬s¤G Nfg» ?dEÇ Å¿iW Ç Å¼Ã Á»
Å¬Ê`L· ÅH¿@}g" Ù« ?eÃ ®g£A Íg» ºÇA ?
? ÅSÇ µ·eG©LG?Ç ÅÊ¸£-jÈÉ MÄS?Ç Í P³ ¹³@o» @ÄÊ« -]
gS@À„? JÈ¸°·? ©¸HK ¾ÈÉ ®È…? Á» µÀ»×É ÂA Ïk£ @Ä¤»¹»@¤L·? œ ZTÀÉ Á
±Égí·? •jÇ œ Îí¯ µLv £? ?dEÇ = ¹³@oš? ÆeÃ ËÃ
@Ä»csK ÂA IÀTL« * ÎÉb@sL¯? ¹³@o» Ìg_AÇ * ÎÊj@
? ÅSÇ µ·eG©LG?Ç ÎÉ»Ü£? ¹³@o»Ç * ÎÊÒ@k¿ ¹³@o»Ç *
ÑÈk·? ÎLÊ» ? µÊ°É ÂA Ïk£ ¥» ¹»@¤LÉ -Ê³Ç * ¾È¸š? g£@o» @Ä
¾@¤í·? @É@°G Ñ@°·FG M¼¼Ã ?d?Ç Ì¿@É...? g£@o»Ç * fc¨
J?Çc·? @ÄÀ» ¹³BK ÂA µLÊ¿ ¹¤S@«
? ÅSÇ ©LG?Ç NAg¯—@Á»
IkL• Ø QÊW Á» ? µ¯hgÉ ÂA Ïk£ µÀ£ ÂÈ«g¤É m@À

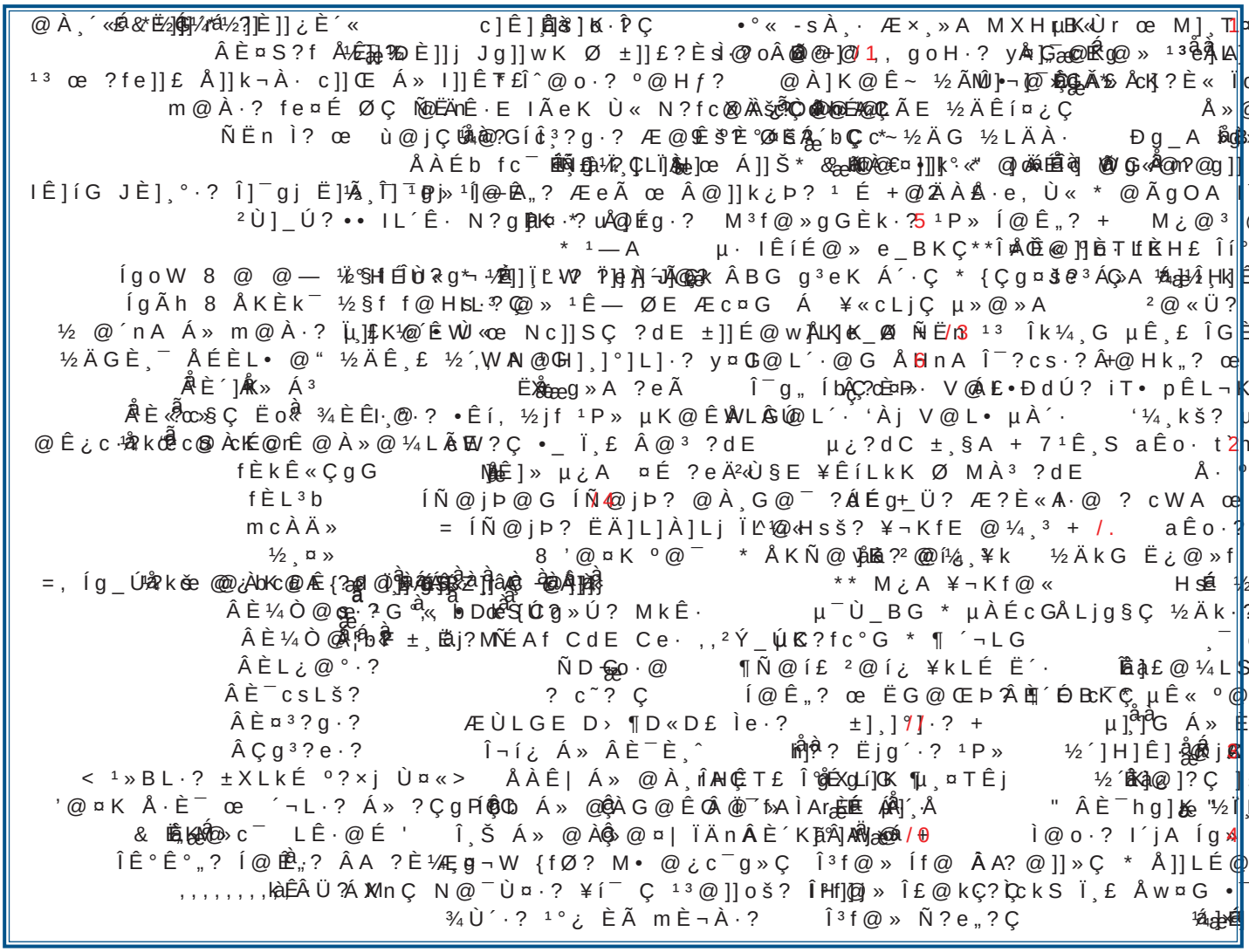
E”Ð½ã. 08.6,

!²Èk·? * ÊSÇiK !c¤G Á£ ±ÉÈkK ?eÃ ^gn ¹ÄjA
* Î¸¬W œ Î¸Ê— Í@µÊ«¸£MÉÆAfÇÅÎ¸H¸~í·M^¿gAoÉ fÈkÊ«
@ ÈÉ°K ÂA ¹H¯Ç @ÄÊµÉSMÇHÏÃd ÎÉÈ¯*Îµ°ÂÍG f M·c£Ç Mw8Ä°@*« ±ÉÈkL·? Á»
µLSÇh MÊ_SÇ*LK * § !ÂÈGi·? ¹¤« ?bfs?eÃ" M»c¯Ç @ÄÊ¬W MeHÃd ½1Ó@L«
, *Î¸¬W œÍ@¸Ê«—,MÉA@ÄL¸rÇA Î¸¬„? MÃcS?§@@ÄÉ·M¸MÇ
^ * ?cS M§¯Ç¿@Ä8Ê·E M@HÃd]]·?Íf@Ê k¸MXL«Ç, ÊSÇiLK ¹Ã
=?eÃ ÂÈ¼kK ?d@» , ÊSÇiK@ @ÄLí°L·@« @ÄLHÊ°gM@M»¯ÉÈk
µ· MÂA¯ØE @ÄÀ»* Â@³@@A@ÎHM@¯À½ÉÉ*8† ¥»MÎÀ³¬2
º È]]_Nb@¯È¤»!Ï¼kÉ ?e]]Ã ,,@ÄSÇh ,= ÊSÇiLKÎ¸ÊÃ— Í@L« MÉAfÇ
!ÍcÉcS ²?!Ê¸gA¤·?Ç I¸í·? 'G ÍÈT« ÆÊe»Ã@£ N@¯Ù£@ÉeÃ·E IÃd µÒ@¯
Ígv@ ? Vf@_ ®@*Ì»¬¼Ê¸œKÎ¸Ê—8Í@ÎÊ—MÉ@fL« MÉ5AfÇ Î¸Å-ÊSÇiK §@ÉÃ
ÂÈ´Lj Í _Ú? Î·@„?ÌÆeÃ°kœ ÂA ¹H¯Ç?@SÄÊS·EM¿MÉÃEM·@KÆÇ " ÎÉ@£b Æe
Î¼Ê_Ç @ÄH¯?È£Ç N@¯È¤*?Ñën = SÇiLK *ÃÎ¸¬W œ Î¸Ê— Í@L
& µk¬À· ÅLHS Ë§·@MA?8@ º@¯Ç g!UCLÀš? Ñ@¼L£?@ÇÀ¿ÈÈH@½ÆeÃEeM
, Å¤» *MÉÊS§«LK *ÃÎ¸¬W œ ÎMÉ¸Æf Í@@LÄG M¸sK? Ë·@L
œ µLsW ¹³BK Îk«@ÀS ÆeÃ"ÇA @ÄÊ·E MÉHÇdK *§M@¯ÇA 8

Î¸Ê— N@¼¸³



½Ê´W I¸¯ Á» N@¼¸³



نصائح العظماء من أجل أن تبتسم

هدايا لا تشترى

Ð oK Ø @É?cÃ
c£ÈG K ÂA
?gj ¡¬• ÂA
½¸W œ ½ÃcWA ¶f@oK ÂA
µ· ½kLHÉ Áš ½kLHK ÂA
ÂÇb ÎÊ¿@P·? Íg¼¸· ½ÃcWA µ· @ÄÉÇgÉ
@Ãfg´É Å¿BG Æg¤oK ÂA

Ð oK Ø @É?cÃ
µ· ÌÇgÉ Â@³ È·Ç ÏLW µOb@• ¹¬í· Ë¨sK Â
µ¼ÄK Ø Ñ@ÊnA
µ°Écr Ñ@í_AÇ N?È¬ f?e£Ú? I¼L¸K ÂA
+ µ·d µÀ» I¸íÉ ÂA ÂÇb Å¸¼£ œ µÊGA c£
@ ÌcGÚ?Ç ½Ò?c·? µH~ @Ãg¤oL· ¾ÈÉ ¹³

½ÊLÉ mAf Ï¸£ Zk” ÂA
Ð oK Ø @É?cÃ
‘´k» ÅSÇ Ï¸£ Î¼kH·? ½jgK ÂA
¶ÈS@LW? @¼PÊW µÒ@¯crA ¶cŒ ÂA
µ· m@À·? ÎHX“ g¤oK ÂA
µÀ£ {?f Å¿BG ? ¶g¤oÉ ÂA
go·? µ· gk¤ÉÇ ...? µ· gkÊÉ @»cÀ£

مؤسسة التقنية

مؤسسة التقنية

إستشارى نظام الإدارة البيئية المعتمد ISO 14001

Certified Environmental Consultant - EMS ISO 14001

تطوير . تدريب . استشارات . أنظمة جودة

1 – مقدمة:

نظام الإدارة البيئية يساعد المنشأة للوصول لأهدافها البيئية من خلال التحكم المنظم المستمر فى عملياتها, ولا يقوم نظام الإدارة البيئية بفرض مستوى للأداء البيئى للمنشأة , حيث أن كل شركة تقوم بإنشاء النظام الخاص بالإدارة البيئية طبقا لأهدافها المحددة لأعمالها و من الممكن أن تزيد المنشأة فى التزامها بإنتهاجها لنهج نظام عالمى معترف به وهو نظام الإدارة البيئية ISO 14001 , كما أنه أصبح الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية هدفا رئيسيا يجب تحقيقه بأقل تكلفة , وهذا هو أقل مستوى من الأداء البيئى ينبغى الوصول اليه من خلال نظام الإدارة البيئية , لم تعد المحافظة على البيئة ترفا أو شئ هامشى فى أولويات المنظمات والشركات التى تطمح للوصول الى إعترافات محلية ودولية وعالمية فحسب بل أصبحت إلتزاما فى بعض الدول , وقد بدئت الدول العربية الدخول فى منطقة الدول المهتمة بالمحافظة على البيئة وذلك كمطلب من مطالب الإلتزام الدولى بحق الأجيال الحالية والقادمة العيش فى بيئة نظيفة وأمنه , ولعل من أبرز الصعوبات والتحديات التى تواجه عالمنا العربى فى هذا المجال هو النقص الشديد فى الكوادر البشرية المؤهلة لتنفيذ وتخطيط مثل هذه النظم البيئية , لذلك قامت مؤسسة التقنية ومن منطلق ريادتها فى تقديم الخدمات الإدارية الخاصة بنظم الإدارة البيئية بإعداد هذا البرنامج التدريبي المتقدم لإعداد جيل من الكوادر البشرية التى تستطيع بناء نظم الإدارة البيئية وبأسلوب علمى وتطبيقى متمكن.

2 – أهداف البرنامج Program Objectives :

1. إعداد وتأهيل استشاري نظام إدارة بيئية يقوم بالتخطيط و التنفيذ والتطبيق للنظام على مختلف المنشآت أي كان حجمها وطبيعة عملها.
2. التعرف على أهم عناصر نظم الإدارة البيئية طبقاً لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 14001 : 2004 وبنظرة فاحصة تهدف لاكتشاف أماكن التطبيق الفعلي فيها.
3. التعرف على العناصر الأساسية للمواصفة ISO 14050 والخاصة بالتعريفات والمصطلحات الأساسية المستخدمة في أنظمة الإدارة البيئية.
4. التعرف على عناصر المواصفة ISO 14004 (نظم إدارة البيئة – مبادئ توجيهية عامة على الأنظمة ومبادئ واساليب الدعم لنظم الإدارة البيئية)
5. التعرف على المواصفة الدولية الإرشادية الخاصة بمتطلبات اختيار المنظمات لاستشاريين الجودة ISO 10019:2005
6. التعرف على كيفية تطبيق التدقيق الداخلي طبقا لمتطلبات المواصفة ISO 19011 وتنفيذ اجتماعات مراجعة الإدارة.

3 – لمن هذا البرنامج Program Audience :

1. هذا البرنامج أعد خصيصا لمن يريد أن يعمل كاستشاري نظم إدارة بيئية ISO 14001 .
2. هذا البرنامج يؤهل من يعملون في المنظمات بمختلف أنواعها ليكونوا مدراء لنظم الإدارة البيئية
3. هذا البرنامج مفيد جدا لمدراء البيئة بمختلف قطاعات العمل.
4. هذا البرنامج أعد خصيصا لك لتكون مختلفا عن كل من درس مهنيا أو أكاديميا أو طبق عمليا ولكن لم تكتمل لديه حلقات العمل الإستشارى وخبراته والتي ننقلها لك خلال حضورك معنا
5. سلسلة البرامج التدريبية الاستشارية المعتمدة والتي تقدمها مؤسسة التقنية تمنحك فرص حقيقية للعمل في منظمتك أو الانطلاق نحو عملك الإستشارى المستقل.

4. مختصر من محاور

1. المؤثرات التاريخية على البيئة.
2. المبادئ الإرشادية البيئية العالمية.
3. المبادارات البيئية.
4. الإرتباط الإقتصادى والاجتماعى للبيئة.
5. أهداف نظم الإدارة البيئية.
6. التلوث.
7. مرتبات الإدارة البيئية.
8. مجموعة مواصفات الادارة البيئية.
9. تقييم الإداء البيئى.
10. مؤشرات الأداء البيئية
11. التقييم البيئى لدورة حياة المنتج.
12. الملصقات البيئية وعرض خاص للمواصفة الخاصة بها.
13. مراحل التسجيل لنظام الإدارة البيئية ISO 14001
14. بناء نظام الإدارة البيئية والتخطيط لمشروع النظام.
15. تعريف العناصر البيئية ومؤثراتها.
16. تقييم خطورة المؤثرات البيئية.
17. إتزان المادة وموازنة الكميات.
18. المتطلبات القانونية.
19. الأهداف والغايات والبرامج البيئية.
20. الرصد والقياس والتحكم.

5 لغة البرنامج:

اللغة العربية هي اللغة الرئيسية للبرنامج، جميع المصطلحات الفنية باللغة الإنجليزية، وسوف نستخدم اللغتين في الشرح.

6 – الشهادات وما يحصل عليه المتدرب

1. شهادة استشاري نظم إدارة بيئية معتمد لنظام إدارة البيئة ISO 14001 من المعهد الأمريكي للدراسات الاحترافية (A.I.P.S)
2. وشهادة أخرى من مؤسسة التقنية للتطوير و التدريب والاستشارات وأنظمة الجودة وذلك في حال اجتاز المتدرب الاختبار النهائي وقام بتسليم كل الواجبات والمشاريع اليومية.
3. حصول المتدرب على شهادة مدقق داخلي لنظام إدارة البيئة تبعا للمواصفة ISO 19011
4. حصول المتدرب على المادة التدريبية كاملة مطبوعة ومغلفة.
5. حصول المتدرب على نموذج كامل لنظام إدارة البيئة أ يشمل (السياسة – الدليل – الإجراءات- النماذج والسجلات والتقارير).
6. يتم تنفيذ ما يزيد على 30 ورشة عمل وتمرين عملي خلال فترة تنفيذ البرنامج
7. يقوم المتدرب بعمل مشروع للحصول على الشهادة ويتم تكليف المتدربين بالمشروع من اليوم الأول.

ملحوظة هامة :

البرنامج عملى وتطبيقى بنسبة 100 % وهناك الكثير من ورش العمل لأهم محاور البرنامج والغير معلنة.

للاستعلام عن البرامج

مصر - القاهرة

Tel1: 002-01008415359

Tel2: 002-01020346433

info@altaknyia.com

manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية

Tel : 00966533552484

ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

تصميم PAH المحترف العربي

www.profarabhost.com

gamy2430@gmail.com

00201002430542

تخفيض كلف الجودة الرديئة

على حازم يونس اليامور

مدرس مساعد – قسم المحاسبة

كلية الإدارة والاقتصاد –جامعة

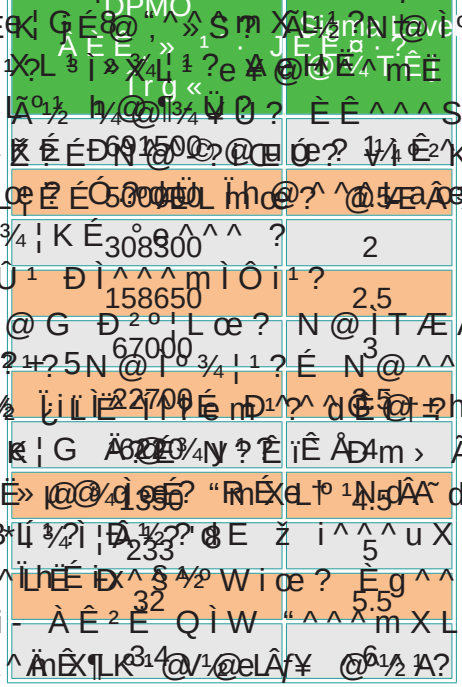
تخفيض كلف الجودة الرديئة باستخدام منهج الحيود السداسي في مواجهة العيوب

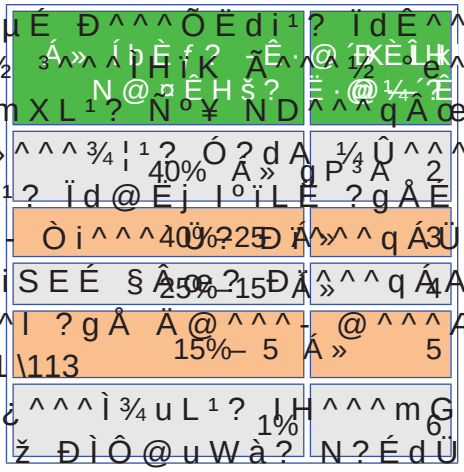
دراسة حالة في معمل الألبسة الولادية في الموصل

المقدمة

ÎjgÄ¬¸· bÈ£ ÇÈ 2014 gÉ@ÀÉ Á»@P·? bc¤·

http://www.realinnovation.com/content/c070319a.asp





, & &feigenbaum \1991 \113

(http://www.sigmaxi.org/amsci/articlelive/articles)

(kazmierski,1995,54)

(www.isixsigma.com)

(slack,chambers&gjohnston,2004,730)

(www.sixsigmaonline.org)

(Hilton,1999,499)

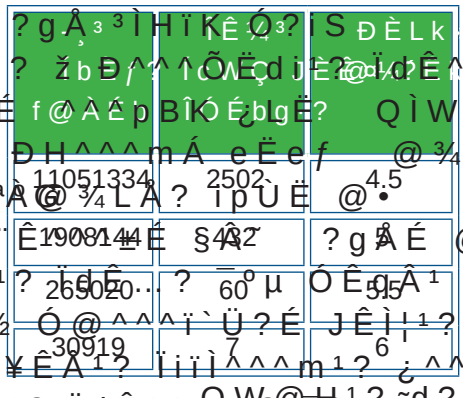
N?eWÊ¹@G	JÊÌ¦¹?JÊÌ¦¹?µ¨?
	s@¾²¹? JÊÌ¥ +ÚÉA
270	´k–
250	§²G
4200	ÍTÌmÁ Bï`
8205	ÄÊºK
410	RÊºK
13335	¨Ê¾ ?
	Ð~@Ì‡? JÊÌ¥ +@ÌÁ@O
2000	Ð~@Ì‡? IHmG ´k–
2900	³ÌmÂK Bï`
3750	Ð~@Ì‡? IHmG RÊºK
700	Ð²G@ï½ © N@l@Ì±
9350	¨Ê¾ ?
22685	JÊÌ¦¹? ¨?ÊÁÜ Íº¶¹? ¨Ê¾ ?
205928	2007 ÐÂl ž V@LÁà? ÐÌ¾µ
11%	V@LÁà? ÐÌ¾µ

¿m±ž J@¦œ? »Ìºƒ		
N@ÌÌHœ?	Ð®¶¹?	ÏdÊ…?
	§Âœ?ÚÉºu	
4.60%	40150000	ÏdÊ…? ÐH±?i½É eÌuRK
9.08%	785000	N?h@qÌ?É R@ÊÄ
0.04%	341000	ÏdÊ…? ÐH±?i½É ÌÊÑ@K
4.73%	41276000	µ ÓÊqÁ ¨ž¾Ì?ÂÊ
	17.57%	Íº¶¹? ¨Ê¾ ? "E ÐHmÂ¹? ÏdÊ…? ¯º¶¹
		¿ÌÌ²L¹?@ÌÁ@O
4%	35000000	d?Êœ? h@HL`?É vX- Ïdh?Ê¹?
2.32%	20250000	V@LÁà? h@HL`?É vX- »Ìªq L¹? Mƒ
4.18%	36468000	À@L¹? V@LÁà? h@HL`?É vX-
0.08%	623700	vX®¹? ÐïqÁA N@½kºLm½ h@HL`Ú?É
0.04%	305884	h@HL`Ú? N?e¦½ h@OeÁ?
0.04%	350000	h@HL`Ú? N?e¦½ ÐÁ@Ìt
10.66%	92997584	¨Ê¾ ?
	39.58	Íº¶¹? ¨Ê¾ ? "E ÐHmÂ¹? ÏdÊ…? ¯º¶¹
15.39%	134273584	¯ºµ' ÏdÊ…? Ä@¾x ¯ºµ ¿ÌÌ²L¹? ¯ºµ)§Âœ?
	57.15	ÏdÊ…? Ä@¾x ¯ºµHmÂ ¯º¶¹ Íº¶¹? ¨Ê¾ ? "E ÏdÊ…?
		»q®¹?@Pµ@O ÏdÊ…? ¯ºµ'Íº`?e¹? ÐÕËdi¹?'
4.84%	42159040	¯ºL¹?
3.78%	33040000	§ÌÂuL¹? Ïd@¥E
0.59%	5171000	»q®¹? »Ìºƒ
2.32%	20265000	vX®¹? Ïd@¥E
11.53%	100635040	¨Ê¾ ?
	42.85	Íº¶¹? ¨Ê¾ ? "E ÐHmÂ¹? ÏdÊ…? ¯º¶¹
27%	234908624	ÏdÊ…? ¯º¶¹

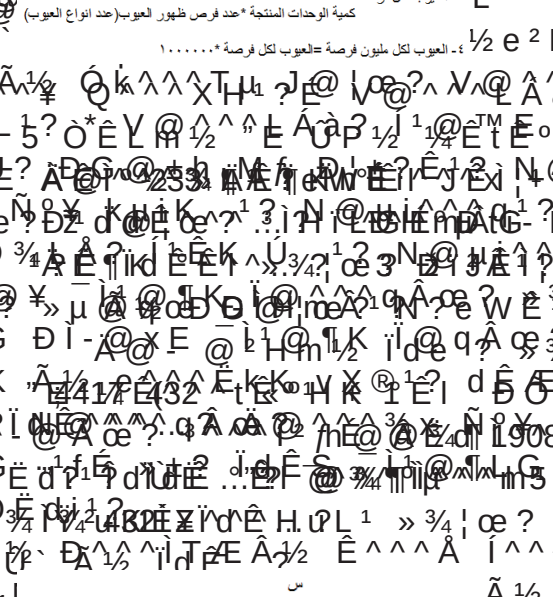
; 100635040 ;

22785

١٠٠* كمية العيوب / كمية الوحدات المنتجة =١ - نسبة العيوب



11051334	2502	4.5
1908144	432	5
265020	60	5.5
30919	7	6



BOOK

1-Davis Mark m. , aquilano Nicholas j., chase Richard b., 2003 , fundamentals of operations management,4ed, mc graw-hill,inc,usa.

2- Davis mark m., heineke Janelle 2003, Managing services(using technology to create value) , mc graw-hill,inc,usa.

3- Drury Colin,2000,Manegment&cost Accounting, 5TH ,Edition, Business press ,UK.London.

4- Feigenbaum Armand v., 1991, total quality control, 3ed,mc graw-hill,inc,Singapore.

5- Hilton Rnald w.,1999,Managerial Accounting,4th ed , McGraw-Hill Companies,inc, New York, USA.

6- Hilton Ronald w., Maher Michael w., Selto Frank H., 2000, cost management:strategies for business decisions , McGraw-Hill,USA.

7-Kaplan Roberet S., Atkinson Antony A. , 1998, Advanced Management Accounting, 3th ed, prentis hall, newjersey ,USA.

8- Schonberger richard j., knod,jr Edward m., 1997, operations management (customer-focused principles), 6ed, mc graw-hilll,inc,usa.

9- Slack Nigel, chambers stuart, Johnston Robert,2004, operations management,4thed,prentice hall, England.

10- Thomas Kazmierski, j., 1995, ststistical problem solving in quality engineering, mc graw-hill,inc,usa.

ý • „ Í • Á

www.arabicstat.com/forums

WWW.VRDS.COM/SIX SIGMA/ DMAIC

www.realinnovation.com/content/ c070319a.asp

www.sixsigmaonline.org/articlelive/ articles

www.isixsigma.com

المحترف العربي
للتصميم و الاستضافة

PAH
Professional Arab Host

المحترف العربي واحدة من أهم الشركات الموجودة على الشبكة العنكبوتية لخدمات الويب

المجالات التى تعمل فيها الشركة

1 - توفير المساحات المطلوبة لعمل جميع أنواع المواقع سواء كانت بسيطة أو كبيرة
2 - حجز الدومينات اللازمة لهذه المواقع
3 - تصميم المواقع و المنتديات بمنتهى الاحترافية و سوف نقوم بارشادكم لامثلة لبعض هذه المواقع التى قامة الشركة بعملها
4 - تصميم جميع أنواع الدعاية و الاعلام الالكترونية و المطبوعة (الاعلانات في المواقع الالكترونية . البروشورات الدعائية . البروفيلات . الرول أب Roll Up الخاصة بالدورات التدريبة . الشهادات العلمية . الشعارات و العلامات التجارية)
5 - تصميم المجلات و الكتب الالكترونية و المطبوعة و من أبرز أعمال الشركة في هذا المجال
مجلة عالم الجودة الشهيرة

أمثلة على أعمال الشركة

1 - أمثلة للمواقع التى قامت الشركة بأستضافتها و ادارتها و تصميمها

موقع مجلة عالم الجودة	http://alamelgawda.com
موقع منتديات عالم الجودة	http://alamelgawda.com/vb
موقع مؤسسة التقنية	http://altaknyia.com
موقع اكاديمية عالم الجودة	http://qualitywa.net
موقع الاكاديمية العربية للبرمجة	http://php-3a.net
موقع شركة كاريزما	http://charismawd.com
موقع شركة ايكدي ICDI	http://icdi-eg.com
موقع مزكز الجودة العالمي	http://www.gqcegypt.com

2 - أمثلة للشركات التى تتعامل معها شركة

تتعامل شركة المحترف العربي مع كبرى الشريكات المتخصصة في مجال بيع الدومينات مثل شركة جودادى godaddy و شركة نيم name وغيرها من الشريكات العالمية المتخصصة في هذا المجال

3 - أمثلة لبعض الاعمال التصميمة الدعائية

بروشور

بروشور

مطوية

رول أب Roll Up

لوجهات أو شعارات

4 – الشهادات العلمية

5 – المجلات و الكتب الالكترونية و المطبوعة

وسائل الاتصال بالشركة
1 - الموقع الرسمي للشركة http://profarabhost.net
2 - البريد الالكتروني الرسمي للشركة admin@profarabhost.net
3 - البريد الالكتروني غير الرسمي gamy2430@gmail.com
4 - البريد الالكتروني غير الرسمي gamy2430@yahoo.com
5 - موبايل 00201002430542

Towards a Sustainable Development for improving safety of Building during wars – Gaza Strip as a Case Study

Dr. Usama Badawy [1]

Former Assistant Professor of Architecture at Birzeit University, currently employed by the United Nations Relief and Works Agency for the Gaza Strip.

Abstract

Dangerous and emergency situations are likely to occur without giving you time to prepare in advance. Past experience has shown that people who have prepared themselves ahead of time, and know how to cope with emergencies, manage to behave appropriately and can save themselves and their family members in an emergency. In countries suffered from conflicts such as Palestine, it becomes clear that an additional factor has accelerated the deterioration process; political and security conditions. These have created an atmosphere of fear and despair which has negative impacts on the built heritage. The Gaza Strip has passed through many political conflicts over the past 65years; this affected the building process, causing chaos in architectural planning and development. During the occupation period, the main concern of so many people has been to build a shelter in a very economical way regardless the form, shape, or style. The implementation of the developed approach on different building plans verified its adequacy for designing of a new building in Gaza strip; it can be adopted for buildings in other geographical areas subjected to similar conditions requirement. This paper examines how repeated bombardment, precision attacks, and incursions reconfigure space, buildings and the functionality of the built environment in the Gaza Strip.

1. Introduction

Urbicide (Latin: urbs: city + Latin: caedere to cut, kill) as a tactic of urban warfare has changed the look and feel of many places such as the Balkans, Germany in World War II, and The Gaza Strip. Using data obtained from different non governmental organizations and aid agencies. The shape and composition of the built environment is evaluated after specific bombardments, attacks and incursions in order to assess the extent and form of rebuilding. The results show that each round of destruction is followed by differing degrees of reconstruction that again restructure the look of the built environment. There are many international design manuals and legislations assigned to protect buildings and people from blast damages, but these design manuals were developed mainly to mitigate damages of individual explosions and terrorist attacks. These manuals do not take into consideration the damages and problem that may happen during war which may continue for long periods. It is necessary to develop legislations and design regulation to minimize building damage and people injuries that happen during the long periods of wars.

2. Last Israel, Wars of Gaza Strip.

2.1-Operation Cast Lead

Operation Cast Lead began on the morning of December 27th 2008, and ended on January 18th 2009. Significant, and in some areas total,

destruction was wrought on the Gaza Strip. The IDF enforced a total media blackout during the operation and prevented international aid personnel and journalists from entering the area. Unlike previous attacks the existence of twitter, Face book (Face as the local population calls it), and other internet sites made it possible for the international community to get a glimpse into the siege. In survey of the destruction created by Operation Cast Lead the UN noted 3814 different instances of destruction. This included the destruction of 3,450 residential buildings and 2,789 houses (B'Tselem, 2009, Press Releases) as well as the damage of 2,870 housing units (Human Rights Watch, 2010).

2.2-Column clouds IDF Operation of Gaza Strip

Since November14th 2012, the IDF reported targeting over 1,500 sites throughout the Gaza Strip. An estimated 298 homes have been destroyed or sustained major damage. The public infrastructure also damaged or destroyed includes health facilities, schools, bridges, universities, mosques, media and research centers, sports facilities, in addition to security, police and government buildings; according to the IDF, the Protection Cluster reports that, in total, at least 158 Palestinians are reported to have been killed between 14 and 21 November 2012. This includes 103 civilians, including at least 33 children and 13 women. The Gaza Ministry of Health reports that 1,269 Palestinians were injured, the majority of whom are believed to be civilians. In Gaza, most of the families who had fled their homes and sought refuge in emergency shelters set up in UNRWA and other schools in recent days have now returned home. Local sources estimate that approximately 100 tunnels under the border with Egypt were damaged as a result of Israeli air strikes. However, other tunnels have resumed operations and there are reports of goods, including fuel, construction materials and food, being transferred through. Initial estimates indicate that at least 298 houses have been either destroyed or sustained major damage during air strikes and other attacks between 14 and 21 November 2012. Most of these houses are in Gaza city and areas in northern Gaza. Additionally, more than 1,700 houses have sustained minor damage. (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA) 2012 Fact sheet) It is estimated that the need for housing and shelters is currently about 75,000 units. This has resulted in thousands of people in the Gaza Strip lacking access to appropriate shelters and still live in crowded or unfit residences. The lack of building materials due to the blockade has halted overcoming this problem. The high unemployment rate, which is about 40% of the total work, is also one of the consequences of the failure in the industrial and construction sectors, which has deepened the economic crisis forcing many people to become more dependent on foreign aid.

3.0 The construction sector in Gaza

It is generally agreed by local and international organizations concerned with the housing situation in Gaza that there is a significant shortage of needed housing units to meet the development needs of the growing population. The combined effects of rapid population growth, the blockade and the destruction of houses during and prior to the Cast Lead Operation is considered as the main reasons for the inadequate housing situation. According to a recent USSD report (August 2011) the total housing needs in the Gaza strip is estimated to be about 75,000 units; 75% of which is due to natural population growth, 13% due to the destruction of houses in Israeli military operations, and 12% accounted for replacing substandard units and easing overcrowding. Considerable efforts have been carried out by various organizations to overcome the housing crisis in Gaza; however, insignificant outcomes have been achieved to date. This failure is mainly due to the lack of construction materials and infrastructure facilities available in the Gaza strip. As a result, thousands of people have no access to safe and permanent shelters, which is considered a basic

human need. Many of the displaced people from the war, who number around 100,000, still live either in emergency shelters or with host families (USSD, Shelter Advocacy Fact Sheet 3, 2011).

3. 1 the needs of facilities and housing units in Gaza Strip:

This research aims to study the effects of war hazards and weapons on the structural and non-Structural elements of the buildings in Gaza Strip in order to identify the shortcomings of design and construction practices followings point are to be considered:

-Up till 2010, the shortage in housing units reached 30,000 housing units.

-The annual increasing rate of census requires 5,000 housing units more.

-The totally destroyed housing units because of the war are about 4,000; 8,000 housing units were partially destroyed and more than 45,000 housing unit was simply damaged.

-The required housing units for the five coming years, including the deficit, are about 60,000 housing units.

-Hundreds of public utilities, schools, hospitals and other institutions.

3.2 Building Damages

Mostly the ground and the first floors of building were subjected to fire and serious damages which caused structural damages in the columns and floors .the damages in the buildings include the following: -Fire caused minor damages including spalling of plaster and black smoking as it was seen in the most effected buildings after the war in Gaza Strip.

-Buckling of the concrete and reinforcement steel in some columns.

-Wide cracks and destruction in the walls.

-Damages to windows and breaking the glass and the aluminum frames.

-Spalling of the concrete cover in the some parts of the beams and columns.

-Spalling of plaster in many parts of the internal walls.

This situation was created by the following major factors:

- Bad construction practices and common fatal design mistakes of the buildings (soft storey, short column, lack of verticality and continuity of vertical structural elements, i.e. very high eccentricity and bad quality of material and workmanship).

- Lack of a national code for seismic design and construction absence of national legislative laws and regulations for protection against earthquakes; and Absence of effective mechanisms for control of application (design and construction) and enforcement of regulations.

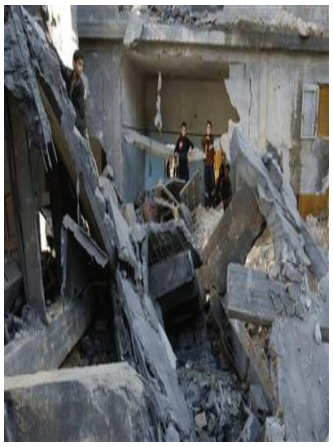


Figure 1: photo of localized failure of exterior walls, windows, roof system and columns.

Figure 2: photo of totally damaged housing units.

Figure 3: photo of collapse of the building.

4.0 Building a safe room

In case of an emergency Situation such as the existence in Gaza Strip - or even just the fear - of a fire, a bomb, IDF attack, or any similar incident that makes the crowd rush to exit the buildings. Therefore, our suggestion of a new design should to enable the rapid evacuation of panicking users with minimum risk. In case of a conventional missile attack (explosives only), we feel the floor shaking, the windows rattle in their frames, furniture and other items move about in a strange manner, ceiling lamps swing, and the attack makes it harder and harder to maintain stability

and normal movement. Normally a “safe room” can give you “near-absolute protection. A safe room is a specially reinforced area in our home that can serve double-duty for another use, such as a closet or bathroom. Or it could be a stand-alone room in the garage or a shelter outside the house. You can build a safe room as part of a new home, or you could retrofit a room in an existing home. The window opening shall have in internal sealed security window an external steel leaf aimed at absorbing the blast loads caused by the detonation. The minimal area of an Apartment Protected Space is could be 5 square meters net per apartment and should not include more than two people. How to improve protection if your house does not have shelter or protected space? The below considerations are based on answering this quire.

4 .1 Permanent solutions:

Improvements in construction to increase the protection level of the sealed room envelope (walls, ceiling against chemical and conventional weapons).

-Windows: Window frames should be replaced by steel or aluminum frames while anchoring the window. The glass should be replaced by polycarbonate (plastic material) or multi-layer glass. Doors: should be replaced with blast doors opening outwards.

4.2 Emergency Solutions to be executed during emergency

If permanent improvements were not carried out during peace time, emergency solutions can still be managed as followed:

Prepare and seal a single room in an apartment, during the emergency period.

Windows: Prevention of fragments in one of the two ways:

Strengthening the glass by coating or gluing sticky plastic materials.

Covering the windows from the inside with an anti-blast and anti-fragment ballistic cloth (blast curtain) Gluing polyethylene sheet to cover all the window area, and in addition gluing with adhesive tape along perimeter and with two vertical and two horizontal adhesive tapes on the polyethylene sheet. Doors: Similar to the air-tightness of the windows, the connection between the door’s leaf and the frame sealed. Sit adjacent to an inner wall, perpendicular to the outer wall. Sit as far away as possible from the outer wall and window.

5.0 Designating the Secure Space

This paper tries to demonstrate the main design objectives of such durability through the case study. Designing for durability requires some expectation of the nature of the disaster. The higher the expectations are, the higher the complexity of the design and its related cost. Gazaner buildings should be designed to minimize the health effect resulting particularly from performing ablution. Meanwhile, Gazaner buildings should be designed as a durable building to support its community in cases of disaster. Such durability extends beyond structural integrity to include providing an acceptable level of thermal comfort Here are some examples of buildings with their most protected spaces marked to be re-used as a safe area or rooms: Stairway, Corridor, windowless inner room and safe exit which could be used for the most buildings types in Gaza strip (Private sector or NGOS Installation and governmental issues).

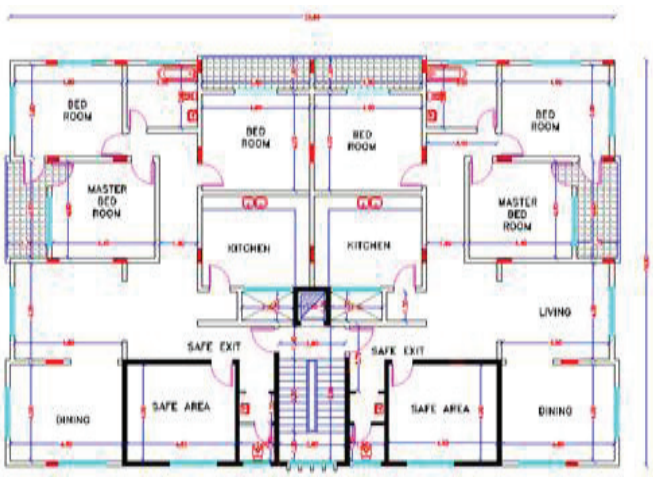


Figure 4: Proposed floor plan for safe areas in a five-story residential building .

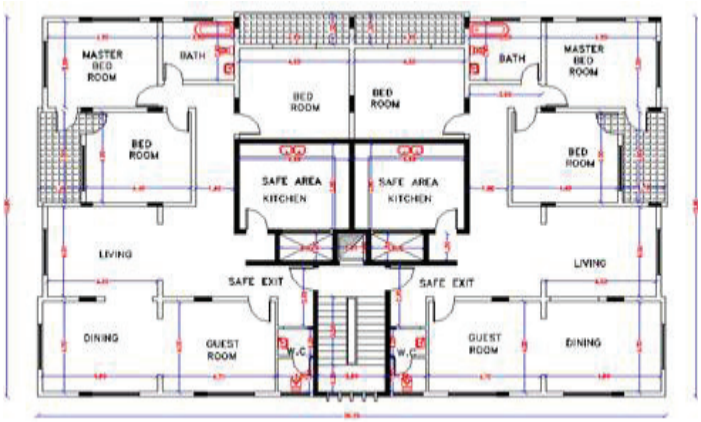


Figure 5: second proposed floor plan for safe areas in a five-story residential building .

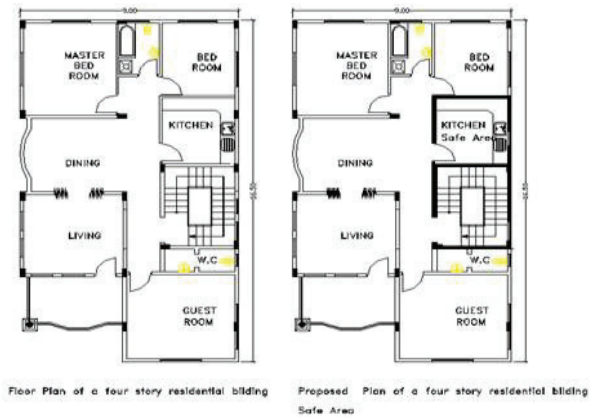


Figure 6: Proposed floor plan for safe areas in a four -story residential building .

In older buildings, owners can create fortified rooms, reinforcing a standard room with 12 centimeters of concrete and adding a specialized steel door and window and a reinforced ceiling. Another, cheaper, option that can be built according to experiences trail is a steel cage in an existing room, covered by another layer of cement. And for those lacking a safe room or bomb shelter, there's always the stairwell, usually cast in concrete and surrounded by pillars that keep the building standing, making it the safest place in the building. Safe rooms and stairwells, there will probably be an initial increase in bomb shelter improvement and construction of safe rooms, but just for a short time, not for new building recommended. In case of existing old buildings safe rooms should be built for each floor, or in each apartment, usually one on top of the other, creating a core of safe rooms in the building. While the first safe rooms were made out of concrete blocks, the safe rooms built in the last decade are made out of 20 centimeters of high-end concrete, a thicker and stronger material than regular concrete and with an inner wall of reinforced steel. It's recommended for the UNRWA installation to create a similar safe room for each building based on a war at frequent intervals in Gaza strip without any protection their. The main design objective for a durable building should consider the Architectural as the Structural design aspects.

5 .1 Structural system selection

Building frame system with shear walls is the proposed structural system for new buildings. This system is the preferred structural system to improve the building resistance against the direct effects of weapons threats during wars. This system consists of solid or ribbed slabs reinforced in two directions (two –way system) supported on columns and reinforced walls transmitting the loads to foundations. The roof system provides the required mass, strength and continuity to resist all phases of blast loading including the uplift forces during the negative phase of the explosions. Buildings with large mass perform well under loading; lightweight constructions are unsuitable .large mass buildings have large inertia and hence take a while before they respond to the severe blast overpressure. My recommendation for future studies is to cover this subject from different point views, (Architectural, Structural and others).

5.2 Concluding Remarks

The analytical methods of analysis and design of affected the building structures are complex, even with the simplified static analysis method

that is allowed by the building codes. However, a great deal of resistance is provided by the basic configuration and structural system of a building. The design of buildings loads requires an early and close collaboration between the architects and construction engineers, in order to arrive at an optimum cost-effective structural design, while satisfying the needs of the client. These actions are mainly to study better estimate losses, to effectively adapt new technologies that mitigate losses, to improve prediction of natural hazards like earthquakes, and war.

In addition to the general requirement, the following specific requirements are used in the redesign of the building:

-Safe areas in each apartment with areas of about 14m2 for each apartment are located in the interior part of the building near the staircases to provide protection. Safe areas may be used for other purposes in normal conditions such as a kitchen or utility room. The required amount of floor area per person is selected to be 1.5square meters.

-Locations of the safe areas in each apartment of a building should be in the same part in each floor plan, one above the other along the building elevation to form a continuous protected reinforced concrete core area.

-Walls of the safe area should consist of reinforced concrete walls with thickness of 20cm to provide protection against weapons and fragment penetration.

-Walls of staircase should consist of reinforced concrete walls to provide a maximum strength to the structure and to enhance the evacuation requirements.

- The developed design approach can be applied on the existing buildings, however ,further research is recommended to be carried out in this regard .and against no conventional weapons hazard like nuclear ,chemical ,biological and radiological weapons which are not within the scope of this approach.

References

. Dabeek, J. (1999). Seismic engineering notebook, Earth Sciences and Seismic Engineering Center, An-Najah National University. (Nablus, Palestine).

2. Dabeek, J. (2000). Studies on earthquakes (commissioned by request of ARIJ for this paper), Earth Sciences and Seismic Engineering Center, An-Najah National University (Nablus, Palestine).

3. Dabbor ,Bassam (2009),Rehabilitation of the Damaged Buildings, Workshop seminar ,civil Engineering Department ,The Islamic University of Gaza ,Palestine.

4. Palestinian Central Bureau of Statistics “PCBS” (2005). Statistical Abstract of Palestine, No. 6. (Ramallah, Palestine). http://www.pcbs.gov.ps/Portals/_pcbs/abs_pal/abstract06.pdf

5. Palestinian Central Bureau of Statistics “PCBS” (2007). A Statistical overview on the Palestinian population, press Release, Ramallah, Palestine.

6. Proulx, G., et al, Study of the Occupants’ Behavior during the Ambleside Fire in
Ottawa on January 31, 1997, Internal Report No. 771, Institute for Research in
Construction, National Research Council of Canada, Ottawa, ON, 1998.

7.PCHR, Palestinian centre for Human Right,(2009),Targeted Civilians ,a PCHR report on the Israeli military offensive against the Gaza strip (27.Decmber 2008-18 January 2009),Gaza ,Palestine.

8. Pheng Low Sui and Chuan Quek Tai, (2006), Environmental factors and work
Performance of project managers in the construction industry, International
Journal of Project Management, Vol. 24, PP. 24.37

9. FEMA (2003), Residential safe Rooms, Federal Emergency Management Agency, Washington, DC.

10. Mohammad Al-Shayah, (2010), Basis of improving safety of Building during wars Gaza as a case study, Master thesis, at the Islamic University of Gaza, Palestine.

عالم بلا حدود من الجودة و التميز

مؤسسة التقنية

مؤسسة التقنية

تقدم برنامج

التوعية والتطبيق لنظام الإدارة المتكامل

Integrated Management System For ISO 9001& ISO 14001 & OHSAS 18001

تطوير . تدريب . استشارات . انظمة جودة

أهداف البرنامج

- تزويد المشاركين بمفاهيم ونظم الجودة وتأهيلهم للتوافق مع المتطلبات العالمية في تطبيق الجودة بما يحقق التطوير الشامل في الخدمات والأداء الكلي للمؤسسة.
- تطبيق نظم الجودة والبيئة و السلامة والصحة المهنية التي تتناسب مع احتياجات متلقي الخدمات والمنتجات.
- استخدام المعايير الدولية في إدارة الجودة و البيئة والسلامة داخل المؤسسة طبقا للمواصفات التالية
- ISO 9001 : 2008
- ISO 14001 : 2004
- OHSAS 18001 : 2007
- بناء مناخ العمل المساعد في تطبيق إدارة الجودة وفق نظام ادارى متكامل

لمن هذا البرنامج التدريبي

1. مهندسين توكيد وضبط الجودة وأيضا مديري الجودة الذين يعملون على النظم التالية:
   - ISO 9001 : 2008
   - ISO 14001 : 2004
   - OHSAS 18001 : 2007
2. الشركات والمنظمات التي تريد إنشاء وتطبيق نظام الإدارة المتكامل المبنى على أنظمة الجودة التالية:
   - ISO 9001 : 2008
   - ISO 14001 : 2004
   - OHSAS 18001 : 2007
3. الشركات والمنظمات التي لديها بالفعل نظم الجودة الثلاث المذكورة وتريد التحول إلى تطبيق نظام الإدارة المتكامل.
4. الشركات ومكاتب التأهيل والتدريب لنظم الجودة والتي تريد تبنى نظام الإدارة المتكامل كنظام عملي وتطبيقي ليحل محل التطبيق المنفصل لنظم الجودة الثلاث المذكورة.
5. كل من لديه تطلع لمعرفة الجديد فى تطبيق نظم الجودة.
6. المراجعين الداخلين لنظم الجودة الثلاث

محتويات البرنامج

- توعية وتطبيق لنظام إدارة الجودة ISO 9001/2008
- توعية وتطبيق على نظام الإدارة البيئية ISO 14001/2004
- توعية وتطبيق على نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001/ 2007
- توعية وتطبيق على نظام الإدارة المتكامل (IMS)

الشهادة

المتدرب يحصل علي شهادة توعية وتطبيق لنظام الإدارة المتكامل Integrated Management System المبنى على نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية معتمدة من مؤسسة التقنية

مدة البرنامج

- مدة البرنامج : اسبوع تدريبي 6 ايام
- عدد ساعات البرنامج 30 ساعة تدريبية

للاستعلام عن البرامج

مصر - القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

تصميم PAH المحترف العربي
www.profarabhost.com
gamy2430@gmail.com
00201002430542

ôTG Wí 5 îH4?í R3 ôTòS ø?í ôT@D,?é ÊTT8
AN G D ?í 5 îH3 P@+ ôTGí TC ô í
@Ê»TI¿ÊÉ Ë¸£ f
Â È¤·? ^@¬j @j
Â@Wgk·? ^Ù«

The Impact of Using Modern Training Methods on Training Program Efficiency

(A Field Study on Jordan Applied University College of Hospitality & Tourism Education)

Prof. Ali Younes Mia

Prof. Salem Saffah Al-Oan

Hayel Falah Al-Serhan

t ` ¸ š ?

*Ïi¾Lm½É *Đº½@p ĐÌº¾¥ IËheL¹? ¿ÌÌ²K ĐÌº¾¥É *@Æº Ëe¦K ÀkºË N
@Æ²Ì²ƒÉ ĐÌHËheL¹? U½? ¹? _@‹ ÄÉd ¼Êƒ ¹? N@GÊ¦u¹? Ñº¥ Iºª L¹
,JÊºïœ? »¶q
ĐÌÔ?Êq¥ ĐÂÌ¥ h@HL`? QÌW ÍºÌºXL¹? Í®tÊ¹? UÆÂœ? QW@H¹? Àe
eÐÉ½@¥ &281' Ñº@ÐeÁ@H&23^^@ÚÅ?dS¥Ëj«Ê¹K@HÉ¹?,É ÀÊ^^^‹ n¾• Đ®Âuœ? Đ
*Đ¹@¦- Đ½eaLmœ? IËheL¹? IÌ¹@IA ÄAÉ *“º½@¦¹? N@S@ÌLW? Ñº¥
,hÊµg¹? ĐÕ- Ã½ ĐÌÁdhÜ? ´d@Â®¹? ž
,IËheŁ¹ÐÌ Ë ÈhkeLIËhNe@¹S@8ìÐÌ

ABSTRACT

The future of tourism development and its progress in Jordan mainly depends on the efficiency and effectiveness of tourism and hotel education. Education and learning are considered the human efficiencies supported with professional knowledge and skills that fulfill current and future tourism market requirements. This is met with a clear strategy to develop human resources in tourism and hotel fields. Where interested youth are qualified and trained, which leads to developing this significant economic sector which is expected to lead the Jordanian economy and to have a significant role in the future.

This study aimed to discuss the impact of using the modern training methods on the efficiency of training programs at the Jordan Applied University College of Hospitality and Tourism Education (JAUCHTE). This is, to investigate the significance of the modern training methods in the training process, know the extent of applying these methods by (JAUCHTE), point out the contribution of these methods in the success and efficiency of the training program, the criteria adopted by (JAUCHTE) to select the modern training methods, the obstacles hindering the application of these methods by (JAUCHTE).

The society of the study consisted of the seventh group of bachelors degree graduates and the thirteenth group of diploma graduates consisting of 126 male and female students. A questionnaire was developed for this purpose and distributed, where 109 valid questionnaires were received.

The study concluded to that there is a relationship of statistical indication between the modern training methods and the efficiency of the training program. This study submitted a set of recommendations:

- Increase the training funds in order to overcome the difficulties and hindrances that limit the application of modern training methods.
- Select modern training methods that suit the type of training that encourages the Jordan girl to join this type of educational programs through promotional campaigns and adopt incentives of fees discounts.
- Encourage students to join tourism management program through publications and seminars to point out the privileges of this subject and provide fees discounts.
- Reconsider the method of selecting the modern training methods at (JAUCHTE) and consider using all of the modern methods, since training is an integrated process.
- Attract efficient instructors with experience and capacity to apply all of the modern training methods in tourism.

Key words: training programs, training methods, training, tourism training

Îjg Ä ¬ ¸ · b È £ É © 2014 g É @ À É Á » @ P · ? b c ¤ ·

ÎÉÈÓš? ÎHkÀ·?g]´L·?	Â@]ÊH·?	Î»@£ N@
72.36	144	g³d
27.6	55	ÏP¿A
6.53	13	Î»@£ ÎÉÈ¿@ÈÓ¼¸¤·? ¹Ã×š?
40.20	80	¾È¸Gb
50.25	100	mÈÉfÈ·@´G
3.01	6	@Ê¸£ N@j?fb
21.6	43	30 Á» ¹¯A g]]¼¤·?
49.7	99	40 Á»–30 Á»
22.6	45	50 Á»–40 Á»
4.02	8	60 Á»–50 Á»
22.6	45	N?ÈÀj 5 Á» ¹Í¯A..? N?ÈÀj
25.1	50	10 Á» ¹¯A 5 Á» N?ÈÀj
35.2	70	Á» ¹¯A 10 Á» ÎÀj 15
17.1	34	ÎÀj 15 Á» gP³A

ÎÉÈÓš? ÎHkÀ·?bc]¤·?	Â@]]ÊH·?
100%	281
76.86%	216
70.08%	199

@¯·Â ¹»@¤»Î¼ÉvgÎ·?	¢]]ÀH·?
0.874	ÇÚ?
0.692	ÎÈ¿@P·?
0.792	ÎP·@P·?
0.782	Î¤G?g·?
0.704	Îk»@...?

	Test Value ȝ					
	t	Df	Sig &2 +tailed	Mean di erence	95% con dence interval of the di erence	
					Lower	Upper
	16.270	198	0.000	0.89196	0.7838	1.0001

7	0.94641	3.7286		
1	0.84803	4.0553		
5	0.92188	3.7789		
6	0.91238	3.7739		
3	0.85989	3.9095		
4	0.82874	3.8995		
2	0.90736	3.9296		
9	1.01878	3.7035		
10	0.76720	3.5729		

3	75051	4.1658		
4	67990	4.1657		
6	85829	4.1256		
1	74627	4.2211		
5	77896	4.1407		
2	61014	4.2161		
9	75210	4.0000		
10	87840	3.8543		
7	79820	4.0653		

8Í¹@L¹? ¼Ée…? ž ZxÊ½ ÊÅ @¾µ¼@? ?gÅ N?i²-Å½ Ìi²-' »¶¹

&8' ¿±h ¼ÉeS

ÐP¹@P¹? ÐÌxi®¹? ÐºÕÌA N@G@SE UÔ@LÁ

ÌÌK	¹?°?iŒÚ?ŸÌÊ¹? Ìh@Ì‹œÍ?G@m†?	Ìi^^^^^²®¹?	Ξ ^
		“GheLœ? “º½@¦º¹ h@¶LGÚ? Ïh@Æ½	
		Jheœ? §½ “GheLœ? »¥@®K ž ÐÌHËheL¹? Ìì¹@ÌÜ? ¿ÆmK	
		“º½@¦¹? ¸?hdEÉ ¿Æ- ž ÐÌHËheL¹? Ìì¹@ÌÜ? ¿ÆmK	
		§Ëil »¶qG Ð½Ê°¦œ? ¼ÉtÉ ž ÐÌHËheL¹? Ìì¹@ÌÜ? ¿ÆmK	
		“Gheœ? “G ÄÉ@¦L¹@G »¾¦¹? ÐÌ¾ÂK ž ÐÌHËheL¹? Ìì¹@ÌÜ? ¿ÆmK	
		JheLœ? »½@¦¹? Ð²Ò kËk¦K ž Ð'ÌHËheL¹? Ìì¹@ÌÜ? ¿ÆmK	
		_ÉhÉ Í¥@¾…? »¾¦¹? ÐÌ¾Â“K ž ÐÌHËheL¹? Ìì¹@ÌÜ? ¿ÆmK	
		“GheœÊ?KežÆ¿SÆmK	
		”E Ã²º½ Ã½ Jheœ? hÉd ¼@²LÁ? ž ÐÌHËheL¹? Ìì¹@ÌÜ? ¿ÆmK	
		“GheLœÊ? žÆÌHËheL¹? Ìì¹@ÌÜ? ¿ÆmK	
		¨Ê^^^^¾ ?	

		¨Ê^^^^¾ ?	
8	74858	4.0151	ÐÌºH²LmœÐÌHeLe¿½
	63684	4.1935	¨Ê^^^^¾ ?

,ÍÔ@uWà? »ÌºXÉ¹? UÔ@LÁ 8heuœ?

d?i-A N?iËe²L¹ ÍG@^^^m†? Ÿ^^^ÌÉ¹? ÃÅ G@^^^m¹? ¼Ée…? ž ÌdH?

Ÿ^^^ÌÊ¹? Ã½ µA ÇÁA @¾µ §^^^-œ? Ð²?Éœ? OÉL^^m½¿»G@-ÉÌ

¼@ ? ·¹f Ã¥ N@G@Sá¹ Îh@Ì¦œ? ÀºÝ¥Ç? «GÉ@•±&3.8543' íG@m†? Ì?dÙA

ÐXt Ñº¥ ÐÂÌ¦¹? d?i^^^-A Ð²-?Ê½É N@G@Sa? Jh@²KÉ ÌÀ@ÅK N

Ð¾ÂK ž ÐÌHËheL¹? Ìì¹@^^^ÌÜ? À@ÆÌFG Ð²º¦Lœ?É Ð²G@^^^m¹? @Ì

¦Ë @• ÐÂÌ¦¹? d?i-A N@G@SE ImW ÉÙ? ÐÌHKiœ@G NÓ@S é±ÉÎ®

ÐÌÁ@P¹? Ïì²®¹? NÓ@SÉ *³Ëi®¹? &4.1935' Ð Ì¹ÂÅKÉÍ¥d?i^^^…? »¼¦¹? ¼ÅÉ

*Ç¦½@®K iPµA ¿Æº¦ŽÉ JheœG “GheLœ? »¥@®K ž ÐÌHËheL¹? Ìì¹@

ž “Gheœ? -ÊK ž Ð^^^ÌHËheL¹? Ìì¹@^^^ÌÜ? À@Æ¥Ç^ÌÜ? &0.63684' ¼

“Gheœ? eÆS Ä@H^^^m†@G g`BË ËheL¹? JÉ^^^ÌÜ? h@ÌL? ÄÅ

,“GheL¾º¹ ÐÌHËheL¹? JÉ^^^ÌÜ? h@ÌL? ÄÅ

,&9' ¿±h ¼Ée…? ž Zx?É ÊÅ @¾µ¼@? ?gÅ N?i²-Å½ Ìi²-' »¶¹

&9' ¿±h ¼ÉeS

One +Sample test

Test Value ;3						¼@ ?
95% Con dence interval of the Di erence		Mean di erence	Sig , &2 +tailed '	df	t	
Upper	Lower	+ +	+ +	+ +	+ +	Ð Ì¹@¦- Ìì¹@ÌÜ? ÐÌHËheL¹?
1.0198	0.7692	0.89450	000	108	14.151	

&7' ¿±h ¼Ée…? ž Zx?É ÊÅ @¾µ¼@? ?gÅ N?i²-Å½ Ìi²-' »¶¹

One +Sample test

Test Value ;3						ÐÌHËheL¹? N@S@ÌLWÚ? eËef ¿LË
95% con dence interval of the di erence		Mean di erence	Sig &2 +tailed '	Df	t	
Upper	Lower					
1.2825	1.1044	1.19347	0.000	198	26.437	

,ÍÔ@uWà? »ÌºXL¹? UÔ@LÁ 8heuœ?

;0.000 Ð^^^¾Ì± ÄA ÐÌÔ@uWà? »^^^ÌºXL¹? ÐTÌLÁ M^^^A@µ Q^^^ÌW &

Ð¹Úd ÒÊL^^^m½Te,14.15ÐÐ¾@±ÉW&ÐÐUeÐ?NÓÉÐ¼ÍmÀÉ

,ÐÌxi®¹? ¼ÊH± ¦Ë @• <0.05

´eÂ®º¹ @Ìº¦¹? Ïh?dà? ÄA Ð^^^ÌÁdhÜ? ÀÊ‹n¾‡? ´d'@^^^Ã-ž¼ÅÉ½@

,@Æ½@¾LÅ? @ÆÌ¹ËKÉ ÐÌHËheL¹? ÐÌº¾¦¹? ¿¥eK

N@-?iŒÚ?É ÐÌG@^^^m†? N@ï^^^ÌÊLœ? QW@H¹? ViaL^^^Ì? e²-ÐÌ

8Í¹@L¹? ¼Ée…? ž Zx?É ÊÅ @¾µ ¼@? ?gÅ N?i²-Å½ Ìi²-' »¶¹

3	0.81373	3.8794	IËheL¹? Ó@ÂOA Ði,º¾¦¹?É ÐËi¢Â¹? N@~@qÂ¹? “G Äj?ÊK ¸@ÂÅ
4	0.82223	3.8744	IËheL¹? Ð¦ÌH~ §½ ,II@ÂLK Ð½eaLmœ? IËheL¹? »Ô@IÉ
1	0.87266	3.8945	Íº¾¥ Ð½Ð¹¹ II@Â,½ ÇLì²ºK Îg¹? IËheL¹?
2	0.90203	3.8794	Çìº¥ MºuW Îg¹? IË,heL¹? ¿
	73079	3.8090	¨Ê^^^^¾ ?

&10' ¿±h ½

Ð¦G?i¹? ÐÌxi®¹?

2	0.75772	4.0402	ÐËiqH¹? dh?Êœ? ÐÌ¾ÂKÉ IËheL

,ÍÔ@uWà? »Ìº¾L¹? 8313 Ô@LÁ 8HËeu¢Ð¾¹? ž “º½@¦¹? §Ì™

ž ÐÌHËheL¹? Ð^^^Ìº¾¦¹? ¿ÌÌ²K ¼@^^^Î3G@^^ÐmHE?e¼ÉÆ:Ú? ÑŽ¥Ìd?Ê

I^^^I@Â½ ÇLì²ºK Îg¹? IËheL¹?' Ð¹^^m½@4?0 Ìi²®¹?ÃÑkÓ¼@S “eÆeLÐÌÆd

Ñº¥ ¼eË ?gÅÉ &3.8945' ÍG@^^@m½@ Æ^^^ «ºGÉÐÌÉÜ?ÐHKiœ? ¿O *ÇËe¹ “º½@¦¹? ¼@¾¥A Ð¦ÌH~ 9I@ÂK 3628 ÐÌHËheL¹? ÐHKiœ? ž &ÇÌº¥ MºuW Îg¹? I^^^ËheL¹? ¿II¹LG´eÂ®¹? ÌH?dE ¿LÆK

»½@¦LË´eÂ®¹? ÄA Ñº¥ Zx?É i^^^pÙ½ ·¹fÉ &3.8794' @ÍÔ@uWà?m»Ì?X

£WÛÁ @¾ÂÌG @¾Ì- ,Ÿ²- Ç²ÌHïK ¿LË ÐÂÌ@¹?id?i-A NÌ?ËËe¿Æ½Ÿ^@^ÊÊ

&IËheL¹? °?eÅ A ³²ƒ ÐÌHËheL¹? Ðxi®¾¹?¹?Gz@Ð½eaŸmÆœ? Ã½²µA? ÇÍÁ@

»Æ„@Á ·¹f ÄÊ¶Ë e±É &3.7236' «ºG&Ì72798^^¼@ Ÿ^^fIÆ¥GÑ@GÜ@?SÐHÎKh

,ÐÌHËheL¹? ÐÌº¾¦¹? ž*Ñ½Ø@L^^œm?L¿?Ì²LK?ÐÌx¹t@ÑB¥G Ð Â½@

Ð²-?Êœ? ÒÊLm½ »G@²Ë Îg¹?É &3.8090' @ÐSÂè¦±?ÃËd?xÌ-¾Lœ??iËG²LeLÍœ?@´m

°?iŒÚ? «ºG e±É &3' o@Ì²¹? Ï?dÜ*¿xÅk®¹?ƒÉGÐÊ^n^Lm?¹?ÓŸ@ÂÒIÆ¹ÃËÆÌ¾L

N@G@Sà? Jh@²KÉ ³^^^I@ÂK Ñº¥Ã¾eË Ë?ïgÂÉq&73079d'h?Êœ?^Ð?¾ÂƒKÆ¥

»H± Ã½ ÐÌHËheL¹? Ð^^^Ìº¾¦º¹ i¾L@¾¼Lm½?¿n¶ïi²Ëk Îg@?ÂÅ½ÂÜÉ?Ð*ÂÌÙ½?@d^

,ÐÌÁdhÜ? ÀÊ@¾ÂÌ¾G? *´GÌ@¥Â-°?i^^^pà?É ÇKh?dE

&13' ¿±h ¼Ée…? ŽT +test½ hÊÅHÐ¾µ@Ù½@¼jÂÙ¹? MÀ¹@¶œ? «¹@H¾º¹

&13' ¿±h Ä¼ÊÐ¶ËSe± IH^^^m¹? ÄA QW@H¹? Òi

One Sample Test

,ÇG ¿ÆL-i¦½É Àe¥ÉåÄ,Ëq

&11' ¿±h Í¹@L¹? ¼ÉŒ±test žh@HÐ½

&11' ¿±h ½

One Sample Test

Test Value ;3						
95% Con dence interval of the Di erence		Mean di erence	Sig , &2 +tailed '	df	t	¼@ ?
Upper	Lower	+ +	+ +	+ +	+ +	¿ÌÌ²K Ðì¾¥ IËheL¹?
0.7069	0.9112	80905	000	198	15.617	

,ÍÔ@uWà? »Ìº¾XL¹?Ô@LÁ 8heuœ?

;0.000 Ð^^^¾Ì± ÄA ÐÌÔ@uWà? »^^^IºXL¹?ÐTÌLÁ M^^^Á@µ Q^^^¥ºW &T

Ð¹Úd ÒÊL^^^m½Te¡15.61ÐÐ¾Ô@±ÉW&ÐÐ 1.0 1.0 108 14.151 Ïh?dà? @¡º¹¹?

ž ÐÌHËheL¹? Ðì¾¦º¹ i¾L^^^m½ ¿ÌÌ²K ¸@ÀÅ ÄA Í^^^ÅÉ ÐÌxi®¹? ¼É

,ÐÌÁdhÜ? ÀÊ‹n¾‡?´d@Â ÄA ÐÌÔ@uWà? »^^^Ì

8N@ÌtÊL¹?É N@S@LÂLÌÚ? Ð¹ÚdÒÊL^^^m½Te¡14.412ÐÐ¾Ô@±ÉW&ÐÐÜ

8N@S@LÂLÌÚ? ÐÌÁdhÜ? ÀÊ‹n¾‡?´d@Â®¹<0.05º¹¹?

8Ð Ì¹@L¹? UÔ@LÂ¹? ”E »tÊL¹? ÐI?he¹? »Ìºf¼ÙÃ½Ã½@Æ½@¾LÀ?Ã½@Æ

Ã½ ¨Ê@¹?? i?g^ÌP¸ÜŽ? ÐÃ½^Ð®^ÑÏÉ¼¡Ð2Â^^^m½ 3Ð®4Ð? ÄE ¸@ÂÅ ÄA ÐÌÁdhÜ?

,Ð2ÊlÃ½ »±1Ð ”E Ñ?ÊÂI ¿ÆK ` N?ÊÂI ÄAÉ *»¾¦¹? ,ÐÌHËheL

,¼@¾¥Ü? Ã½ ¨ÊÂ¹? ?gÅÑ2 NÛ½@¦¹?R@Á à?d?e¥A ž Zx?É ÍÁe

“@¥ÊÌ^^^p iPµÜ? Í¾º¦¹? »ÌuÑ-3¹? ÍÃ &oÊ^^^ËhÊ¹@¶G'”ÉÜ? Ð^^^ÌÌ

“º½@¦¹? d?e¥A ž Zx?É ÍÁeK iÆ¡ “W ž ÀÊºGe¹? ÐShd @ÆÌºË·ÐÌÁdh

,@Ìº¥ N@l?hd Ñº¥ “ºt@†? Ðm½@‡? ÐÌxi®¹?

ÈgÅ ÄÜ ÐÌÁdhÜ? ÀÊ^^^‹ n¾Ñ-4 ´d@Â- ž ÐÌHËheL¹? Ðì¾¦º¹ I^^^I@Á

IËheL¹?@Ði`@ÄÊ¶K^@½ZheLº¹ Ðì¾¦®¹? ½@¡? ÐS@W Ñ¥ Ó@ÄG @A

ÒÊL^^^m½ Ñº¥ ÐËÊÂ^^^I ÐÌHËheK Ði eSÉÉ Ü @¾i-I^^^ËheL¹? Ä

,´eÂ®¹?

5	0.84599	3.7839	IËheL¹? Ó@ÂOAÉ »H± ÐÌHËheL¹?

,103 w *2003 *i u½ *ÐËh?dà? ÐÌ¾ÂLv¹ ... ÐWÉi~A *Ðº½@^^^q¹? ÏdÊ...? ž ... ,30 w *À2001 *iÔ?k...? Ð¦½@S *ÐËd@uL±Ú? ... ž ÐÌXu¹? N@^^^½e‡? ÏdÊ^^^S ... *ÐÌ±fÛ¹? ž Í¦½@...? elÜ? Ñ®qLm½ ... *9eº ? *ÐÌÁÊÁ@²¹?É ÐËd@uL±Ú? ÀÊº¦¹? Ðº^^^mºl *RÊXH¹?É ... ,207 w *À2007 *2 ... *2006 *Ä@¾¥ *§ËjÊL¹?É iqÂº¹ »Ô?É h?d ... ,187 w 2* ,ÐÌHËheL¹? ÐÌº¾¦º¹ @Æ ... *2009 *QËe†? IL¶¹? @¥ *eGhE *ÐËÀÊH¹ ... ,240 w *1 Í¹ÊK ´eÂ®º¹ @Ìº¦¹? Ïh?dà? ÄEÉ Ç ... *@ÅiËÊïKÉ Ð^^^ÌHËheL¹? U½? ... ,13 w *2003 *§ËjÊL¹?É iqÂº¹ ´Éiq¹? h?d *ÄdhÜ? *Ä@¾¥ ... ÐHL¶½ *ÄÉiq¦¹?É Îd@†? Äi²¹? hÊ¢Â½ ÐËiqH¹? dh?Êœ? ... ,61 w *À2000 *ÏiÅ@²¹? *ÐËiu ... N@Ëd@uL±? Ae^^^H½ ³ÌHïKÉ ... *ÐËh?dà? ... ,106 w *Ä@Â¼ ... Ïh?dà? eÆ¦½ *¿L‡? i^^^l Ïkš 8Ð™iK *IËheL¹? ÐÌº¥@- o@Ì± ... ,15 +16 w *ÐËdÊ¦m¹? ... ,ÐÌÁdhÜ? ÐW@Ìm¹? ŸÌqÂK ÐÕÌÅ §

16 +Teresa Brannick \ Sean de Burca \ Fynese \ Service Management Practice +Performance Model, a focus on Training Practice \ Journal of European Industrial Training \ Vol ,26 \ Issue 8 \ 2002 \ pp ,394 +403 ,

,ÐÌHËheL¹? ÐÌº¾¦º¹ etiK ... ”E IÌ¹@lÜ? ÎdÙK ÄÊ¶K QÌ€ ... ,IËheL¹? °? ... ,“GheLœ?É “Gheœ? eÆ ... ,´eÂ®¹@G Ðt@Ñ-7 ... »Ô?É h?d *ÍTÌK? ^^^l? e¦Hµ 8Ïit@¦œ? ÐËi^^^qH¹? dh?Êœ? Ïh?dE * ... ,475 +476 w w *Ä@¾¥ *2009 *§ËjÊL¹?É iqÂº¹

8§^^S?iœ?

&Endnotes '

ÐÌG ¹? »H²Lm½ Ðº^ *³ÌHïL¹?É ÐËi¢ ... ,152 w *2003 *9 eº ? *ÐÌGi¦¹? Ïk© Ð¢-@‰ ž ÐÌHËheL¹? N@S@ÌL ... 13 +*ÍºÌÔ?i^^^là? J@X^^^mÁÚ? e¦G ... ,Ïk© ¨@ïÄ@À2006 15 i–Ù½ *ÍÁdhÜ? ÍW@Ì^^^m¹? ¨@ï²¹? ... *Ó@±hk¼É A* ... ,ÄdhÜ?

4 + Jundiah \ Hisham \ Training Evaluation \ Clients Roles \ Journal of European Industrial Training \ Vol ,25 \ No ,7 \ pp ,374 +379 \ 2001 ,

5 + Mulder \ Martin \ Customers Satisfaction with Training Programs \ Journal of European Industrial Training \ Vol ,25 \ No ,6 \ pp ,321 +331 ,

*Ä@¾¥ *§ËjÊL¹?É iqÂº¹ »Ô?É h?d *Ð ... ,222 w 2* ÐËi¢Â¹? n^^^lÜ? *N@¾¢Âœ?d7 Î+ ...

مؤسسة التقنية

ISO TS 16949

برنامج
توعية وتطبيق لنظام إدارة الجودة في صناعة السيارات ISO TS 16949

Awareness and application of a quality management system in the automotive industry (ISO TS 16949)

تطوير . تدريب . استشارات . انظمة جودة

الهدف من البرنامج

التعرف علي المتطلبات العامة والتطبيق لنظام إدارة الجودة بمصانع ومراكز خدمة السيارات طبقا للمواصفة العالمية ISO TS 16949: 2002

لمن هذا البرنامج التدريبي

1. العاملون بإدارة توكيد الجودة بمصانع السيارات.
2. العاملين بإدارة ضبط الجودة بمصانع السيارات.
3. العاملين بباقي قطاعات المؤسسة أو الشركة المهتمة بالسيارات.
4. كل من لديه تطلع لرفع مهارته وخبراته العملية بالسيارات وجودتها وكيفية تحسينها.

مدة البرنامج

مدة البرنامج : 5 أيام
عدد ساعات البرنامج 25 ساعة تدريبية

محتويات البرنامج

- ما هي الجودة؟
- من هم عملاء الجودة؟
- ما هو نظام الجودة؟
- معنى ضمان الجودة؟
- ما هو الايزو ISO؟
- تعريف عام بسلسلة المواصفات.
- نبذة عامة عن المعايير العالمية ISO/TS 16949:2002 نشأتها وتطورها.
- العلاقة المشتركة بين النظامين ISO/TS 16949:2002 و ISO 9001:2008.
- متطلبات خاصة للمعايير العالمية ISO/TS 16949:2002.
- الفوائد الداخلية والخارجية لتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة طبقا للمعايير العالمية ISO/TS 16949:2002.
- مبادئ وأهداف تطبيق نظام إدارة الجودة بمعايير ISO/TS 16949:2002.
- نموذج خطة عمل للحصول علي شهادة تطبيق للمعايير العالمية ISO/TS 16949:2002.
- الدراسة المبدئية لإنشاء نظام ISO TS 16949.

الشهادات

المتدرب يحصل علي شهادة توعية وتطبيق طبقا للمواصفة العالمية ISO TS 16949: 2002 معتمدة من مؤسسة التقنية

للاستعلام عن البرامج

مصر - القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

تصميم
PAH
المحترف العربي
www.profarabhost.com
gamy2430@gmail.com
00201002430542

Abu Dhabi 2030

Dr. Rafiaa.M. AlSulaiti

In conjunction with the Vision 2021 goals in Dubai, Abu Dhabi has adopted a similar program of performance optimization for this Emirate known as Abu Dhabi 2030. As described in the official literature produced by that Emirate's state government, this plan is designed to optimize the development of the city over the next decades, with the ultimate goal of achieving a " a socially cohesive and economically sustainable community that preserves the Emirate's unique cultural heritage" (upc.gov.ae, 2011, p. 1). Toward this end, all decisions with regard to immediate development will be made with an eye toward the environmental, social, and economic impact of that development. Particularly as the plan includes a genuine effort to increase the city's population by 2 million (to 5 million) by the 2030 goal, the Abu Dhabi government has a strong interest in maintaining a sustainable and practical plan for growth during these next pivotal decades.

It is crucial to mention that the Abu Dhabi 2030 plan, though it shares many of the elements of the Vision 2021 program in Dubai, was the unique creation of Highness Sheikh Mohamed bin Zayed Al Nahyan Crown Prince of Abu Dhabi Deputy Supreme Commander of the UAE Armed Forces and Chairman of the Abu Dhabi Executive Council. His Highness conducted an extensive series of meetings and workshops with urban planners, community development specialists, and social and environmental leaders, with the primary goal being that of achieving for Abu Dhabi the ultimate goal of « a harmonious society, diversified, culturally rich and evolving in a continuously stable environment...every element underpinned by environmental sensitivity and the desire to protect our unique ecology for future generations» (upc.gov.ae, 2011, p. 2). The framework which will inform the future development of this city is known as Estidama, the Arabic word for sustainability.

Estidama Principles

Abu Dhabi 2030 requires four key principles in the pursuit of its sustainable and evolving environmental goals , namely the promotion of development with an eye toward maintaining the environment , economy , society and culture of Abu Dhabi . In conjunction with the best practices model that has been outlined in this work, the Abu Dhabi 2030 goals have within them the "deeply engraved ...[goal] of achieving higher levels of sustainable design and practice" by simply "getting the design process right from the beginning " (upc. gov .ae , 2011, p. 4). Ultimately, this program is designed to set a new benchmark for sustainable development that will be embraced by other 'forward-thinking ' nations around the world.

In the pursuit of this goal , Abu Dhabi will focus (forward to 2030) on using a systems - based approach to analyze the sustainability of communities , developments , and building projects in an overarching and holistic manner. In addition , this Emirate will focus on committing its resources to achieving long-term sustainability targets within a "responsible economic framework ," as well as through the use of what they describe as an "Integrative Design Process ...[which will] promote cooperation and collaboration between all stakeholders to attain synergy in the process of planning, design and construction" (upc.gov .ae , 2011, p. 5).

Finally, as Abu Dhabi has been recently recognized among the top 10 sustainable cities by the independent U.S.-based good government think tank Ethisphere Institute, it is clear that these goals are well within the reach of this forward-looking nation . When considered in conjunction with the Vision 2021 goals in Dubai , it becomes clear that these city-state Emirates are leading many of the nations of the developing world in the path to sustainable development, led by best practices principles .

مؤسسة التقنية

للاستشارات و التدريب وأنظمة الجودة

تقدم

برنامج الضبط الإحصائي للعمليات

Statistical Process Control

spc

ALTAKNYIA Q M S مؤسسة التقنية

الهدف من البرنامج :

تمكين المشاركين من الإلمام بالتقنيات الإحصائية واستخدامها في المجال الصناعي والخدمي

لمن هذا البرنامج التدريبي

1. رؤساء مجالس الإدارات ومديري العموم بالشركات.
2. مديري إدارة الجودة بالشركات.
3. مهندسين ضبط وتوكيد الجودة ومهندسى تحليل العمليات.
4. مديري الإدارات ورؤساء الأقسام والصف الثاني الإداري بالشركة التي لديها نظام جودة.
5. مديري إدارة الموارد البشرية بالشركات والمؤسسات والمصانع.

محاور البرنامج :

الوحدة الأولى: (مبادئ إحصائية) .
الوحدة الثانية: (مفاهيم أساسية عن الجودة).
الوحدة الثالثة: (التقنيات الأساسية للجودة)
الوحدة الرابعة: (خرائط المراقبة).
الوحدة الخامسة: (تحليل مقدرة العمليات).

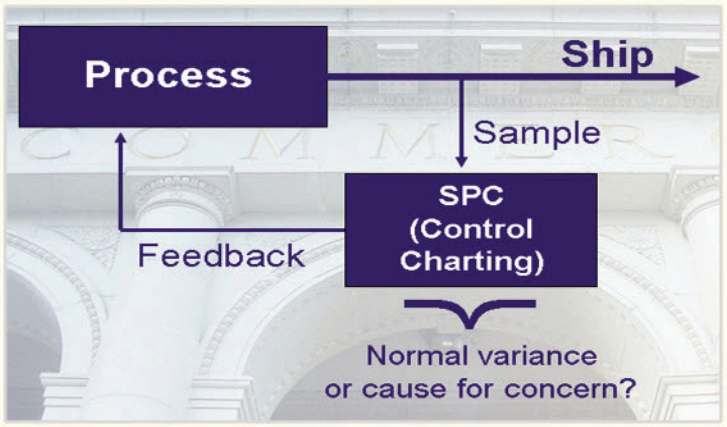
مدة البرنامج :

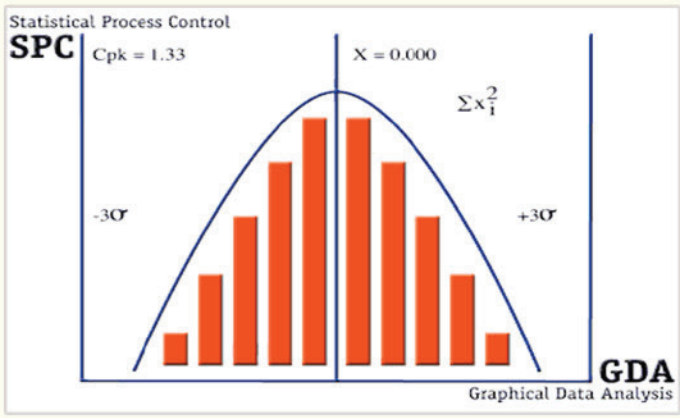
مدة البرنامج : 5 أيام

عدد ساعات البرنامج :25 ساعة تدريبية

الشهادة التى يحصل عليها المتدرب

شهادة من مؤسسة التقنية للتطوير و التدريب والاستشارات وأنظمة بحضور البرنامج





تصميم

للاستعلام عن البرامج

مصر- القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

PAH المحترف العربي
www.profarabhost.com
gamy2430@gmail.com
00201002430542

ISO 9001

ISO 9001 is much more than a standard. It should be part of a company's strategic plan rather than something to get certified to because customers require it. The guidelines and quality principles in ISO 9001 are just good business practices.

Throughout my career in quality, I've often been amazed by management teams that want to increase efficiency, customer satisfaction, and profitability, but rarely tap into the real power of ISO 9001. They think of the standard as something the quality department should focus on; in many cases it's an afterthought rather than a strategic part of their business plans. Sometimes it's only thought about when a customer asks if a company is ISO 9001-certified, or when it appears on a bid questionnaire for a project.

Here is an explanation from the ISO 9001 standard's introduction:

The adoption of a quality management system should be a strategic decision of an organization. The design and implementation of an organization's quality management system is influenced by:

- Its organizational environment, changes in that environment, and the risks associated with that environment
- Its varying needs
- Its particular objectives
- The products it provides
- The processes it employs
- Its size and organizational structure

Does ISO 9001 really add value?

The value of ISO 9001 certification has been debated for as long as I can remember. Organizations that continue to debate rather than take action are resigned to the prospect of poor business growth and being incapable of competing with organizations that have moved beyond debating the topic.

One of the most powerful benefits of the standard is the principle of employing the process approach to management. David Levine and Michael Toffel of the Harvard Business School published "Quality Management and Job Quality," a paper summarizing an empirical study on the benefits realized by 916 companies that adapted the ISO 9001 standard compared to 17,849 nonadapters. Some benefits noted in the study include higher rates of survival, higher sales, higher employment growth, and increased wages. In addition to these benefits, others included: reduction in waste generation, enhanced productivity, improved attention to detail, and improvement in health and safety performance. ISO 9001 should be thought of as a business management tool for your organization to drive real value and results.

A business management tool

A business model describes the rationale of how an organization creates, delivers, and captures value for anyone or anything that is affected by the organization. The business model should outline the

organization's mission, strategies, infrastructure, organizational structure, and the operational procedures that will be used to execute the business model. An organization must deliver value to its customers and convince customers to pay for that value. Once they pay, the organization must operate in a manner that will result in profitability.

Process approach

If ISO 9001 is meant to be used as a business management tool, every employee in the organization should have a basic understanding of how the organization generates revenues, the order and flow of organizational processes, and their roles in companywide processes. Without understanding organizational processes, it's difficult to diagnose problems, get to the real cause(s), and implement preventive or corrective actions. The process approach is based on four principles:

1. Understanding and meeting requirements
2. Considering processes in terms of added value
3. Obtaining results of process performance and effectiveness
4. Continual improvement of processes based on objective measurement

Understanding and meeting requirements

Most problems in organizations are associated with not understanding and meeting ISO 9001 requirements. Employees often underperform because they don't have a clear understanding of their job requirements. Customers are often dissatisfied because their requirements are not being understood and met. Understanding requirements is the responsibility of both parties involved. For employees to be successful, it's important for the organization to identify all job requirements for every position and clearly explain them to each employee.

It's also important to educate the customer on requirements. The customer may understand what he wants, but may not understand the requirements involved in delivering what he wants. Once requirements are understood, the chances of those requirements being satisfactorily achieved are greatly increased, and the process can add value to the organization.

Consider processes in terms of added value

Your organizational processes should add value internally and externally all along the way, from capturing customer requirements to final delivery. This is when your ISO 9001 quality management system really becomes a business management tool and not a marketing tool to attract customers. Processes transform inputs (i.e., understanding requirements) into desired outputs (meeting requirements). Without controlling inputs, the organization will fail to add value when the output of the process is delivered.

What is added value? Value is based on the perspective of the process recipient. Value internally may mean that an employee is meeting requirements of a job description. Externally it may mean that the customer's requirements are being met, on time and on budget.

There is nothing worse for an organization than having processes that do not add value or that are ineffective. This is so frustrating to employees and customers. A perfect example is when you call customer service, and the representative asks you a list of questions to verify your identity. Once she figures out she can't help you, she transfers you to

another representative, who asks you the same list of questions. Now they've spent 15 minutes verifying your identity and haven't spent any time addressing your real problem. Having to repeat information adds no value to the customer or the organization. Value is determined at the "output point" of each process, which will be very difficult to achieve if the "inputs" to the process are not understood. It's the principle of garbage in, garbage out.

Obtaining results of process performance and effectiveness

Once an organization understands its processes, it's important to monitor performance to assess effectiveness. A quality management system should be a strategic part of the overall business plan, so it's imperative to determine if the processes are assisting the organization in meeting the overall objectives of why the process was initially created. For example, the purpose of a final inspection process is to ensure that nonconforming product is not delivered to customers. To achieve the final inspection, criteria (i.e., inputs) must be defined so that the inspector can determine if the product meets requirements (output).

Every process has variation, so even an effective process won't prevent nonconforming product 100 percent of the time. The organization may establish an objective to have a 2-percent nonconforming product rate. To monitor this on an ongoing basis, the organization would have to record each time a product is returned to be able to measure the performance and effectiveness of the final inspection process. If the process is not monitored and the nonconforming product rate goes beyond 2 percent, the organization would have to analyze the cause(s) and implement corrective action to improve the final inspection process and get the rate back in tolerance.

Driving continual improvement based on objective measurement

The reason why many organizations do not reach their full potential or remain stagnant is that they don't have a mechanism to drive continual improvement. They simply run around putting out fires, tackling surface issues, and responding to the "problems of the day" rather than addressing process performance issues based on objective measures. This is one of the reasons that small and medium-sized companies remain small, and why big companies don't achieve maximum profitability. ISO 9001 provides objective measures to continually drive improvement.

Conclusion

ISO 9001 is much more than a quality management system standard and should be used as a business management tool. Focusing on implementing a process approach will lead to a systematic method of identifying and controlling processes to ensure requirements are understood and met in an effort to add real value. Once the processes are monitored through objective measurements, an organization can focus on the actual cause(s) of process performance issues. This is the ISO 9001 standard being used as the business management tool it is intended to be.

مؤسسة التقنية

مؤسسة التقنية

تقدم برنامج

مدير جودة التعليم والامتياز التربوي المحترف المعتمد من المعهد الأمريكي للدراسات الاحترافية AIPS

Certified Professional Quality Manager

Of The Educational Excellence

American Institute of Professional Studies

تطوير . تدريب . استشارات . أنظمة جودة

أهداف البرنامج Program Objectives

1. تأهيل وإعداد مدير جودة تربوى محترف يقود الجودة داخل المؤسسات التعليمية.
2. إكساب المشاركين مهارات قيادة وإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها فى المجال التربوى كمدخل متكامل لقيادة العملية الإدارية والتربوية وكمدخل لقيادة وإدارة تطوير الأداء الكلى للمنظمات ومهارات القيادة الحديثة .
3. التعرف على كيفية تطبيق التدقيق الداخلي طبقا لمتطلبات المواصفة ISO 19011.

لمن هذا البرنامج Program Audience

1. أعضاء الإدارة العليا والوسطى ومدراء الإدارات وأعضاء فريق الجودة والمشرفين التربويين ومدراء المدارس والعاملين بالمجال التربوي والذين يعملون في مراكز صنع و اتخاذ القرار و مراجعي الجودة والمعلمون بكافة التخصصات.
2. كل من لديه التطلع للعمل كمدير جودة إحترافى فى المؤسسات التعليمية العامة والخاصة.
3. هذا البرنامج مفيد جدا لمدراء الجودة بمختلف قطاعات العمل التربوى فى المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة.
4. هذا البرنامج أعد خصيصا لك لتكون مختلفا عن كل من درس مهنيا أو أكاديميا أو طبق عمليا ولكن لم تكتمل لديه حلقات العمل التطبيقى وخبراته والتي ننقلها لك خلال حضورك معنا
5. سلسلة البرامج التدريبية المعتمدة والتي تقدمها مؤسسة التقنية تمنحك فرص حقيقية للعمل في منظمتك وتقلد المناصب الرفيعة.

محتويات البرنامج Program contents

المحور الأول : المهارات والسمات الأساسية لمدير الجودة التربوي الناجح.
المحور الثاني: التخطيط وإعادة هيكلة العمليات الإدارية.
المحور الثالث: التطبيقات العملية لمفاهيم ونظم إدارة الجودة في العمليات التعليمية

مدة البرنامج

مدة البرنامج: أسبوعين تدريبين. (10 أيام)
عدد ساعات البرنامج: 60 ساعة تدريبية.

الشهادات وما يحصل عليه المتدرب

1. شهادة مدير جودة التعليم والامتياز التربوي المحترف المعتمد من المعهد الأمريكي للدراسات الاحترافية (A.I.P.S)
2. وشهادة أخرى من مؤسسة التقنية للتطوير و التدريب والاستشارات وأنظمة الجودة وذلك في حال اجتاز المتدرب الاختبار النهائي وقام بتسليم كل الواجبات والمشاريع اليومية.
3. حصول المتدرب على شهادة مدقق داخلي لنظام إدارة الجودة تبعا للمواصفة ISO 19011
4. حصول المتدرب على المادة التدريبية كاملة مطبوعة ومغلفة.
5. حصول المتدرب على نموذج كامل لنظام إدارة الجودة أيزو 9001 يشمل (السياسة – الدليل – الإجراءات النماذج والسجلات والتقارير).
6. يتم تنفيذ ما يزيد على 20 ورشة عمل وتمرين عملي خلال فترة تنفيذ البرنامج

لغة البرنامج

اللغة العربية هي اللغة الرئيسية للبرنامج, جميع المصطلحات الفنية باللغة الإنجليزية، وسوف تستخدم اللغتين في الشرح

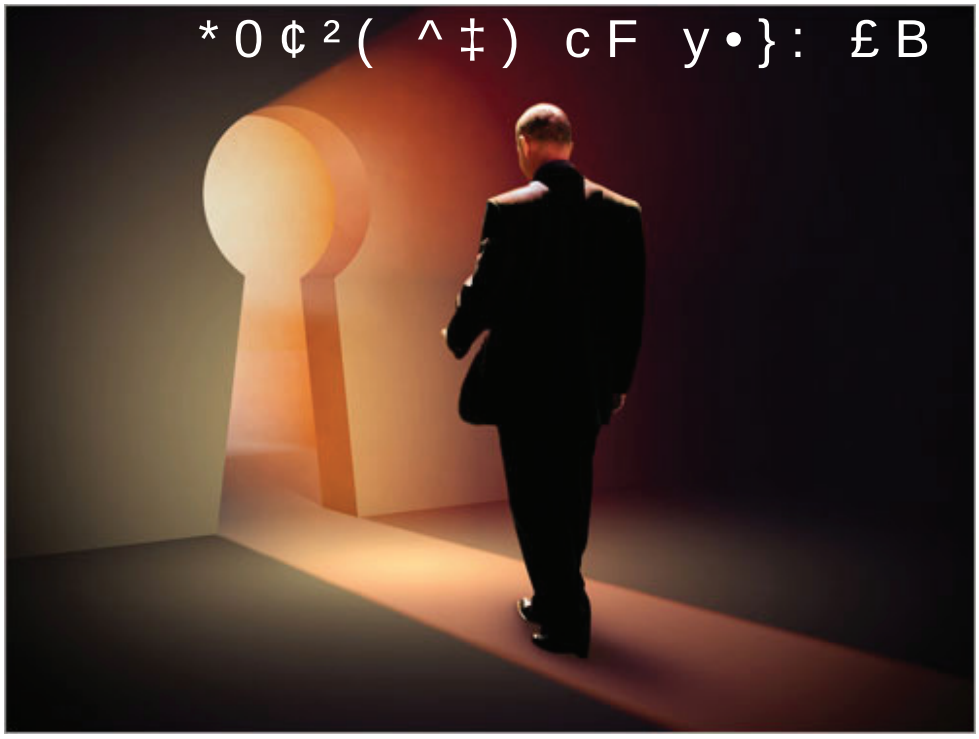
للاستعلام عن البرامج

مصر - القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

تصميم
PAH
المحترف العربي
www.profarabhost.com
gamy2430@gmail.com
00201002430542

www.altaknyia.com



بقلم المهندس / مجدى خطاب

Î°G@í» Íg´« Ï¸£ ÏÀHš?ÍfÇ@]]@ Í]B¸?] Sg@¬¬“? µ]] Ó S Õ@f¬Œ°¸@]]Ò›]] b]] ? ¹y]]ÞÊG¼@ HÉ
ÏÀHK ÍcÉcS ½ ¿ Ñ@ÀG¸,’,?¸ ºÍBSÈ@¸¬ S\?@Æe?]ÈÄšG?°gÈÄ¿H KÂÆ@ ¤c]À¿£b ÈfºÇKg]Q]]cÀ
Ç Î»c…? ÇA U]] LÀš? Ïg]s«£¦ÈÆÃGÍÞb?È Í]gf]?´« ¤ïG¸@Â]Ú›?gÇ£?ÂÆ@ šD?A Eµ]],·,e·Íb
Ç Î]]°G@íš? bÇc]] W« Þ ÇÇ@Ä]GÞÆG ½s]£ÒÈ?Æ·?È¯?A g¹sG£ ,È¸Ã Íf@@›]]Ç·?ÉNc?SÑG]]S
, , , , , @ ¼PT»Ê]Q]jÊ6¸£ bÇcWU ÁÀ¼»v Ç]A¼Î Þ]»?c_ ¾c°¿ Ä«Ú f Ç¤b]]kÉg ¬]]]bÊ+³·?¸Íb?fß·
Ï« f@ÄGÞ? g]]s£ È Ã : ÂE =gs¤·? ?
Å°Ê°• Á´¼š? Ç Î]]»c° ? cWA Á]]» ±]]ÊHíKÇ Î]]«(
Ç Î¸£@¬·? ÎÉg]]oH·? Íb
@ÄK@H¸íL“ ¾?i]]L·Þ? (
ÎÊ·@„? ÍbÈƒ? Î]]¼ ¿A ¹
@Ê¸¤·? Íf?bÞ?

Ô]]n M°G ÍbÈƒ? uÙ_
ÂÈ£cH» ÂÈ´¿ ÂA Î|@ É c¯
N@H¸íL» ¶fcKÇ Ï¤K ÎÉg]]oG Íb?fE ºÙ_ Á»
,ÍbÈƒ? c¤G @š Í¼É¤c?Ï Î£WÂGÇš?b @]]¯ \ ]]¯
Ï« @À·Ç@W \ ÍbÈ]]ƒ? ÂÈ´¿HÂÆÇ ÑÎ?¸g£¯ ÂÇ]]bÀÒ]]¯£A Î]]°Ò@« Î]]Ê«g~
Á»@P·?ÑÇ×¿]]bÆ£¹]]Ã ¹]]sXL¿ -Ê Í,L,G, (Á]]É g ÄLH» Ï¸£ N
Á]]» ½]]ÄÊ¸£ ¹]]sŠ ,,,,N=@ÂTÇ¸À]]Ä H]]S fÀbÈ¥]]£«HÇš
ÂÈ´¿ ÂA @]]¿bfA ¹]]GÏ\°Ê@H]]À Ç¼'£@Ï]]]£« IbÉÈ]]‰ \ÑÆÈv]]¯¹]]Ê¸@ÑÀ ¶Ù Î]]»c°š
º@¿ bc]]¤·? ÂÈ´É ÂA Ï]]»Î Ê ÉGW½\·Ï]Á£]]ÉogÄÞH?»’g?]]±¸í·À?¿Ï]@¸]£ÀÏÃ] ÀÄH]]¾Ç·Î?
ÂBG ½´¤» @¿cÄ£ Ï]]¸£ÊÉ£k@¼L,S¸?Ç½]]Ê@kv÷¿ ÎWÉ?gÉ ?¼@·½?«Ç, Íg]Ê´ƒ¬? ?c¤
ÈÃ @» ¹´· ºÇÚ? ÏGg¤·Ï?£½Ï³Ä ÞHs»» ÏÆ@´¿ ¹¼£ \Î@Ê]¤šÀ?LÏº« ÇÃ@]]ÊÇ?f ÂÈ]
,ÍbÈƒ? @£ Ï?« _cÉÇcS,,,,f@´]]LGÞ? Ç]]¦n? cÙ]]GÞ·ÅÎ·]]¾@°£š Î]]UÉ]]Ö
fg ? hÇ@TLK & f@]]ÄGß· cÂsÈ´AK'ÂÍÆÈ¹H¸· Ç]]ÆÇ@]]Ê¿

É,ƒ Ê – ¢¬ ¡ »„‰ »–

¢ ë

بالتطوير والتدريب والاستشارات الفاعلة نقودكم إلى التميز

¢ ‰

Ë• ƒ • Ì•¥ • • §•• • • ,•• ƒ - „ … • † ‰•
• • •• ’ š Ë• ,•Â • ˆ ¯ ‰ • † “° • • Ì•Œ• Í „ … •Š—
° Š Î ·² “ “Ï’Â ºš Ì• — Ì• Ð ÑÂ ºš - Ò Ì• ,•
Ó €
•Š— Ô š• † « “ ¥ ‡ » ,•Â „ … — ÑŠ†• ˜
ƒ - „ … » - • † ƒ… ž Ÿ • ¥ ƒ Õ ƒ ™ Ð ˆ - •
,•• « €

Î Ê À ° L · ? Î k j × » ¥ » A c H É i Ê ¼ L · ? ’ E ½ ´ ° É

Í b È ƒ ? Î ¼ ¿ Ú N ? f @ o L j Ø ? Ç ¹ Ê Ã B L · ? Ç A I É f c L · ?

Â @ w » f Á » Î ¶ G @ ¤ · ? g s » Î É f È Ä —

00201008415359 8 N

@ À ¤ ¯ È »

www ,altaknyia ,com

2014 g É @ À É Á » @ P · ? b c ¤ · ? ¡¿ É Í b È ƒ ? @ £ Î ¸ † Î j g Ä ¬ ¸ · b È £