

سلم توزيع الدرجات

70 درجة

س1: عدد استخدام المواصفة الدولية للجودة البيئية يجب أن تتصف وتحقق عدة ضوابط، عدد خمسة منها. (10 درجات)

ج1:

- لا تنشئ عوائق تجارية بين الحكومات أو المنظمات والمنشآت الصناعية العالمية.
- لا تزيد أو تُغير من الالتزامات القانونية للمنشأة.
- تكون قابلة للتطبيق في جميع أشكال وأحجام المنشآت.
- تتلاءم مع جميع الحالات الجغرافية والثقافية والاجتماعية المتنوعة.
- يتم الالتزام بها من جميع المستويات والوظائف، خاصة من الإدارة العليا.
- تحدد البات تقييم فاعلية الإجراءات والاداء للمنشأة.
- تساهم بتطوير السياسة والأهداف البيئية للمنشأة.
- تحقق التوازن بين الحماية البيئية ومنع التلوث من جهة مع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية المتزايدة من جهة أخرى.

س2: يتوجب على أي منشأة وفقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO1-4001) أن تُحدد إجراءات واضحة لضبط جميع وثائق نظام الإدارة البيئية، عدد خمسة منها. (10 درجات)

ج2:

- أن تكون معتمدة من قبل مسئول معين وخبير في مجال الدقة.
- أن تكون معلومة المكان وظاهرة ومحفوظة بطريقة منظمة.
- أن يتم مراجعتها دورياً وتلقيها حسب الحاجة.
- أن تكون قابلة للتحديث والتطوير.
- أن تكون متاحة في كل المواقع المهمة تحقيقاً للفاعلية المطلوبة.
- أن يتم إتلاف وسحب الوثائق الملغاة، وفي حالة استبقاء أي منها لأغراض قانونية أو معرفية فيتم تمييزها بوضوح عن الوثائق المحدثّة، إذ عادة ما تُحفظ الوثائق لفترة محددة.
- أن يكون أسلوب إتباع الوثائق وإجازتها موحد ومنهجي.
- أن يُحدد كل من تاريخ إصدارها وتحديثها وحفظها وكذلك تعديلها أو سحبها وإلغائها.

س3: تتحدد طرائق إفضال الجودة البيئية في أي منشأة بمجموعة من الإجراءات والادعاءات والشعارات، عدد عشرة منها.

(15 درجة)

ج3:

- الادعاء أنها مستوردة من الخارج وأنها تحمل أفكار غريبة عن مجتمعنا.
- الاعتماد على الشعارات.
- المشاركة في الندوات واللقاءات الخاصة بالجودة من أجل التفاخر فقط.
- الانتقاد السلبي للجودة (من خلف الكواليس) على أنها نظريات غير قابلة للتطبيق.

- عدم البحث عن المعرفة وعدم المشاركة في الدورات التدريبية والاكتفاء بالاطلاع النظري فقط.
- الاعتقاد أن تحقيق الجودة عمل مرهق يضيف عبئاً على العمل الحالي وأن الاستمرار في الخطأ أسهل من التحول إلى الجودة.
- الاعتقاد أن إجراءات التحقق من الجودة الهدف الرئيس منها العمل التفتيشي الهادف إلى تصيد الأخطاء.
- عدم كتابة وتوثيق ما سيتم عمله، وعدم عمل ما تم كتابته.
- عدم إجراء وإدخال التحسينات ما يؤدي إلى تطوير ما تم تنفيذه.
- عدم الاستعانة بفريق عمل له خبرة واسعة ومتخصص بشؤون الجودة البيئية.

س4: يتوجب على الإدارة العليا للمنشأة أن تُحدد وتعتمد سياسة السلامة والصحة المهنية من خلال التزامها بتحقيق مجموعة من المتطلبات، عدد خمس متطلبات منه.

ج4

- أن تكون متناسبة مع طبيعة وحجم مخاطر السلامة والصحة المهنية للمنشأة.
 - أن تُحقق الالتزام بالوقاية من الأذى أو الضرر أو الاعتلال والتدهور الصحي.
 - أن تلتزم بالتطابق مع قوانين وتشريعات السلامة والصحة المهنية السارية وأي متطلبات أخرى حددتها المنشأة والمرتبطة بأخطار السلامة والصحة المهنية.
 - أن توفر إطاراً يُمكنها من وضع ومراجعة أهداف السلامة والصحة المهنية.
 - أن تتحقق إمكانية مراجعتها دورياً لضمان أنها لا تزال مناسبة للمنشأة.
 - أن تلتزم بتحقيق التحسين المتواصل.
 - أن تكون موثقة ومطبقة ومحافظ عليها.
 - أن تكون مُبلّغة لكل الأفراد العاملين في المنشأة وذلك بغرض أن يكون جميع العاملين واعين بالتزاماتهم الفردية الخاصة بالسلامة والصحة المهنية.
 - أن تكون متاحة لكافة الجهات المهتمة (العامة أو الخاصة، الخارجية أو الداخلية).
- س5: تشمل مراجعة الإدارة لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية الخاص بها، على مجموعة من النواحي الرئيسة، عدد عشرة منها.

ج5:

- تقييم فرص التحسين والحاجة للتغييرات في نظام إدارة السلامة والصحة المهنية بما فيها سياسة السلامة والصحة المهنية وأهداف السلامة والصحة المهنية.
- تقييم ومراجعة التوافق مع المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى التي أقرتها المنشأة.
- تقييم نتائج المشاركات والاستشارات.
- تقييم ومراجعة جميع الاتصالات من الجهات الداخلية والخارجية المهتمة بما فيها الشكاوي.
- تقييم ومراجعة أداء السلامة والصحة المهنية للمنشأة.
- تقييم ومراجعة مدى تحقيق أهداف المنشأة.
- حفظ سجلات التقييم والمراجعة للمنشأة.
- تقييم ومراجعة حالات الرصد والتحري عن الأحداث وحالة الأفعال التصحيحية والوقائية.

- تقييم ومراجعة جميع أفعال المتابعة لقرارات المراجعات السابقة.
- تقييم ومراجعة المتغيرات بما فيها التطورات في القوانين والمتطلبات الأخرى المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية.
- تقييم ومراجعة توصيات التحسين.
- تقييم ومراجعة مخرجات الإدارة.

س6: عدد المبادئ السبعة للشركات الرائدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ثم اشرح ما أن تأثير جميع النشاطات التي تقوم بها الشركة على تحسين جودة السلع والخدمات لذا يعد العمل الجماعي أمرا حيويا.

ج6:

- إن تحسين الجودة يتطلب الالتزام الثابت والوطيد من الإدارة العليا.
- اعتبار الجودة قضية إستراتيجية.
- الموظفون هم الأساس لتحقيق جودة ثابتة ومستمرة.
- تحديد معايير ومقاييس للجودة وفق متطلبات وتوقعات العميل
- استخدام العديد من البرامج والتقنيات لتحسين الجودة.
- تأثير جميع النشاطات التي تقوم بها الشركة على تحسين جودة السلع والخدمات لذا يعد العمل الجماعي أمرا حيويا.
- الجودة هي عملية لا تنتهي.

تأثير جميع النشاطات التي تقوم بها الشركة على تحسين جودة السلع والخدمات لذا يعد العمل الجماعي أمرا حيويا.

إن التعاون الوثيق بين المديرين والموظفين وكذلك فيما بين الإدارات يعد مطلبا وشرطا أساسيا لتحسين الجودة. وإدارة الجودة الشاملة تعني في الأساس منع وقوع الأخطاء عند النقطة التي يتم فيها تنفيذ العمل. وبذلك يكون كل موظف وكل إدارة وفق نظام إدارة الجودة الشاملة مسئولا عن جودة السلع والخدمات. ونظرا لكون تصميم السلعة، والهندسة، والمشتريات، والتصنيع، والمبيعات، والخدمات لها تأثيرا على جودة السلعة فإنه يتوجب على كل إدارة أن تقدم مخرجاتها وخدماتها للإدارة الأخرى خالية من أي خلل. وعليه لا يكمن حصر مسؤولية والاهتمام بالجودة في نطاق إدارة واحدة فقط كإدارة مراقبة الجودة مثلا. وجودة المنتج تتعدى التفتيش والفحص لفرز السلع المعيبة وتصحيحها أو التخلص منها بل يجب بناء الجودة بادئ ذي بدء في السلعة والخدمة ذاتها. والشركات الناجحة تعمل على إزالة الحواجز بين المختصين في الإدارات المختلفة وخلق مناخا صحيا للعمل الجماعي.

أ.د. السفرجلاني

