

# "تصميم نظام جودة للحرف اليدوية" "Designing a quality system for handicrafts"

أ.د فاطمة متولي  
أستاذ بقسم الغزل والنسيج والتريكو  
كلية الفنون التطبيقية - جامعة حلوان

م.د عادل عبد المنعم أبوخزيم  
مدرس بقسم الغزل والنسيج والتريكو  
كلية الفنون التطبيقية - جامعة بنها

## محور : الجودة ومعايير التنافسية العالمية والمحلية

### ملخص البحث Abstract :-

يعد الاهتمام بجودة الحرف اليدوية والنهوض بها واجب قومي لا بد أن نسعى جاهدين لتحقيقه فمصر تمتلك العديد من الحرف التي تتميز بها، وتمتلك المقومات التاريخية والثقافية التي تؤهلها للتميز في العديد منها وهذا من شأنه المساهمة في علاج الكثير من المشاكل الاقتصادية إضافة إلى توفير فرص عمل متنوعة والحد من مشكلة البطالة وما يترتب عليها من أضرار إجتماعية واقتصادية. من هذا المنطلق كان التفكير في موضوع البحث حيث يعد الاهتمام بجودة المنتجات اليدوية عنصراً هاماً لا يقل أهمية عن ضرورة المحافظة على الطبيعة المميزة والخاصة بالفنون والصناعات والحرف اليدوية فالمنتج اليدوي المصري يستطيع المنافسة بقوة داخل الأسواق العالمية خاصة إذا كان صديقاً للبيئة . وإذا كانت المواصفات العالمية الدولية قد وضعت اشتراطات لضبط جودة المنتجات والخدمات فإن من واجبنا موائمة هذه الاشتراطات لتتناسب مع الحرف اليدوية بما يضمن لها تحقيق المنفعة المرجوة منها وإشباع رغبات المشتري ورضاه وبالتالي تحقيق مركز تنافسي أفضل داخل الأسواق. يقوم البحث على تصميم نظام للجودة داخل المنشأة أو الوحدة التي يتم تصنيع المنتج بها يضمن جودة الخامات وجميع المراحل التي يمر بها المنتج والتحقق من جودة المنتج النهائي.

### الكلمات الدالة Key words :-

نظام الجودة Quality system - الحرف اليدوية Handicrafts - مراقبة الجودة Quality control

## مقدمة:

تمر الصناعات والحرف التقليدية على مستوى دول العالم بمرحلة حرجة تتفاوت في الشدة والضعف من دولة لأخرى بسبب التطور التقني الذي تعيشه معظم تلك الدول وذلك لانعدام الحاجة للعديد من المنتجات التقليدية بسبب تغير نمط ومستلزمات الحياة العصرية ونتيجة لوفرة مثيلاتها المصنعة ميكانيكياً وبأسعار منافسة بل بأسعار متدنية كثيراً عما يمكن صنعه يدوياً. هذا التغير أدى وبشكل واضح لعزوف الكثير من العاملين في مجال الصناعات والحرف التقليدية للبحث عن سبل كسب تعود عليهم بما يحتاجون إليه من تنمية اقتصادية ومكانة اجتماعية أفضل. ولكن تظل حماية الصناعات التقليدية والتراثية وتطويرها هدف يجب أن نسعى جاهدين لتحقيقه<sup>(١)</sup>.

تعرف الصناعات والحرف التقليدية بأنها هي تلك الصناعات التي يقوم بمزاومتها الحرفي معتمداً في عمله على مهاراته الفردية الذهنية واليدوية التي اكتسبها من تطور ممارسته للعمل الحرفي وذلك باستخدام الخامات الأولية المتوفرة في البيئة المحلية أو الخامات الأولية المستوردة، بحيث يتم التعامل معها في الإنتاج بصورة يدوية أو باستخدام بعض العدد والأدوات البسيطة. وهي إحدى أنواع الصناعات التحويلية التي تقوم بتحويل الموارد الطبيعية والوسيطة يدوياً، والتي تعتمد بشكل رئيسي على المهارات الإنسانية وأبسط الوسائل، بأعلى قدر ومهارة إبداعية وفنية في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة. وتتسم كل حرفة وصناعة بخصائص عامة أهمها: استخدام أدوات بسيطة لإنتاج صناعات جيدة بالاعتماد على المهارة والخبرة وصغر حجم النشاط الإنتاجي الحرفي في مستوى الوحدة الإنتاجية<sup>(٢)</sup>.

## مشكلة البحث:

احتياج المنتجات اليدوية الى بذل الكثير من الجهد للنهوض بها حتى تستطيع اقتحام الأسواق المختلفة خاصة وهي تحمل طابعاً مميزاً من الحضارة المصرية العريقة وتحقيق ذلك لن يتم إلا بتطبيق نظم الجودة في التشغيل لإيجاد فرص تسويقية أفضل.

## فروض البحث:

- إكساب المنتج الحرفي صفة الجودة من خلال جودة النظام من شأنه تحقيق فرص تسويقية عالية وبالتالي زيادة في الدخل القومي.
- إتباع نظم الجودة في التشغيل يؤدي إلى الحفاظ على الخامات والعدد والأدوات.
- تنمية وتطوير قطاع الصناعات التقليدية من شأنه دعم الاقتصاد القومي.
- نظام الجودة المقترح هو نظام مرن قابل للتطبيق على الوحدات الإنتاجية الصغيرة والورش رغم اختلاف نوع الحرفة.

## أهداف البحث:

تصميم نظام للجودة للمنتج اليدوي يكفل إنتاج منتجات عالية الجودة دون أي إهدار للخامات والموارد والعدد والأدوات بل على العكس استغلال أمثل لكل المدخلات للحصول على أفضل المخرجات التي تحمل عبق التراث مع قدرتها على أداء وظيفتها بأعلى كفاءة ممكنة.

## أهمية البحث:

إن الاهتمام بتطبيق نظم الجودة داخل الوحدات الإنتاجية للصناعات التقليدية من شأنه زيادة الدخل القومي من خلال توفير فرص عمل للشباب ودعم الاستقرار الاجتماعي.

## معايير الجودة للمنتج الحرفي:

هناك ضرورة ملحة لإكساب المنتج الحرفي صفة الجودة وإخراجه بلمسات جمالية لتلبي قيماً نفعية وأخرى جمالية باستخدام الخامات المختلفة وبطرق جديدة مع ضرورة الحفاظ على الهوية. تحدد معايير التميز والجودة في الحرف اليدوية عن طريق استخدام مواد ذات جودة عالية، واستخدام مستوى عالٍ من التقنية والاهتمام الخاص بالتصنيع وتفاصيل الإخراج النهائي<sup>(1)</sup> للوصول إلى ذلك يجب مراعاة مجموعة من العناصر لتحقيق الجودة المنشودة تتمثل في<sup>(2)</sup>:

- معايير الإنتاج والمواصفات الفنية لكل منتج.
- التشجيع على التطوير والإبداع مع ضرورة الحفاظ على الهوية.
- إعطاء المنتج علامة للجودة.
- الرقابة على المنتج في الورش الإنتاجية.
- ربط الصناعات التكاملية ببعضها البعض.

## أهمية الجودة للمنتج الحرفي:

انطلاقاً من ضرورة الاهتمام بالجودة تم تأسيس جائزة للتميز للحرف اليدوية من قبل اليونسكو. يهدف مجلس الحرف العالمي من خلال طرحه "جائزة التميز للحرف اليدوية" تشجيع الحرفيين على إنتاج الحرف اليدوية باستخدام المهارات التقليدية، بطريقة مبتكرة، من أجل ضمان استمرارية واستدامة هذه التقاليد والمهارات مع دعم الإنتاج الحرفي. حيث تهدف الجائزة إلى تعزيز جودة الحرف التقليدية من خلال وضع معايير صارمة للتميز للحرف اليدوية. وتعزيز استمرار المهارات التقليدية من خلال الابتكار ذو القيمة الثقافية والقابل للتسويق.

هذا وقد حددت معايير التميز والجودة في الحرف اليدوية فيما يلي<sup>(1)</sup>:

- استخدام مواد ذات جودة عالية
- استخدام مستوى عالٍ من التقنية
- الاهتمام الخاص بالتصنيع
- تفاصيل الإخراج النهائي

## صعوبة مطابقة المنتج الحرفي لمقاييس الجودة:

نعني بمطابقة المنتج الحرفي لمواصفات الجودة مدى استيفاءه لمتطلبات متعلقة بمختلف أبعاد المنتج من حيث الشكل والمواد المستخدمة والتعبئة وغيرها. وهو ما يجعل وحداته متجانسة وبالتالي يحصل المنتج على شهادة مطابقة تضمن جودته وتساعد الحرفي على الحفاظ على سمعة منتجه وتحميه من التقليد والسرقة وتسهل دخوله الأسواق الدولية. هذه المواصفات يطلق عليها أيزو ٩٠٠٠. وبما أن المنتج يتكون من مواد أولية ورموز وتقنية عمل فإن تفاعل هذه المكونات هو الذي يصنع المنتج التقليدي الأصيل العاكس للهوية والتراث. إلا أن سعي الحرفي نحو تطبيق مفهوم الجودة كوسيلة لإشباع المتطلبات المرتبطة بأذواق المستهلكين وبيئاتهم ومستوياتهم المعيشية وثقافتهم والتي تعد كلها عوامل غير مُتحكم فيها قد يفقد المنتج أصالته خاصة كلما زادت قيمته الفنية، وذلك لأن اللسات الفنية المميزة للمنتج (خطوط ، أشكال، ألوان، رموز بالإضافة إلى أسلوب الصنع الدقيق) يصعب مطابقتها لارتباطها بأحاسيس وأفكار الحرفي بينما المنتج التقليدي ذو الطابع الاستعمالي يمكن مطابقته.

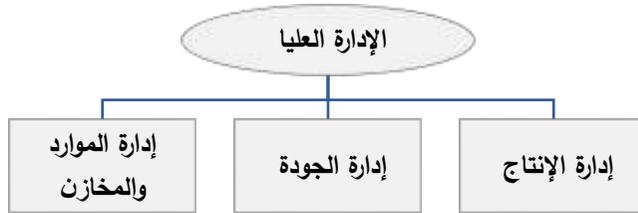
وبهذا فإن المطابقة يجب أن تتعلق بالخواص التقنية للمنتج الحرفي فقط لا خصائصه الفنية التي تحفظ له أصالته وارتباطه بالتاريخ. من هذا المنطلق كان لابد من السعي نحو تطبيق نظم الجودة بما يتناسب مع طبيعة الصناعات التقليدية. فكانت فكرة البحث حيث تم تصميم نظام وثائقي مبني على المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥ قابل للتطبيق على أي صناعة تقليدية.

## نظام الجودة المقترح تنفيذه للحرف اليدوية

حجم المؤسسة الإنتاجية الحرفية التي يصلح لها تطبيق هذا النظام:-  
مؤسسات صغيرة من ٣ أشخاص حتى ٣٠ شخص

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الحرفية التي يصلح لها تطبيق هذا النظام :-

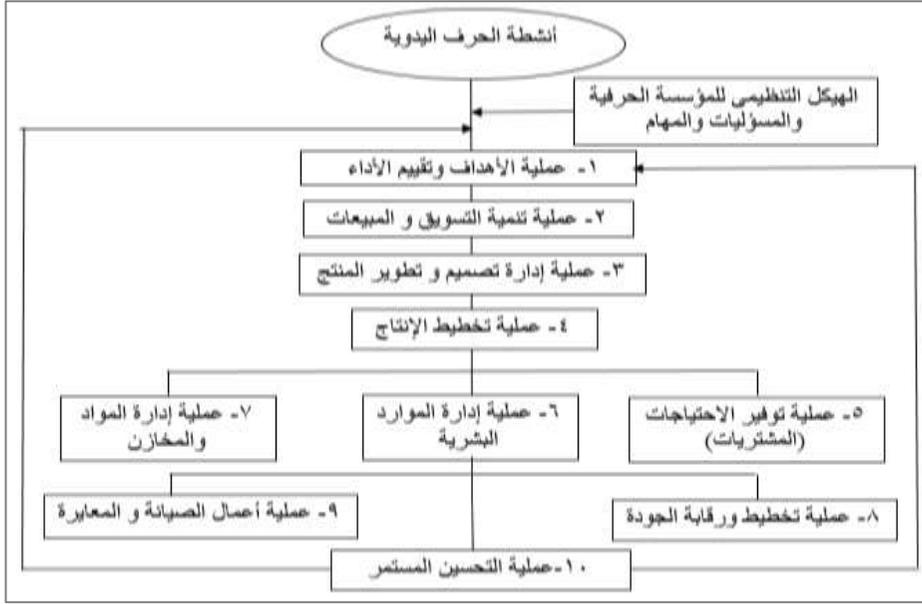
يتكون الهيكل التنظيمي من ٤ إدارات أساسية يوضحها الشكل (١) وتوجد إمكانية دمج هذه الإدارات جميعا في إدارة واحدة أو دمج إدارتين أو أكثر حسب حجم نشاط المؤسسة الحرفية ويتم كذلك تحديد المسؤوليات والمهام المنوط بها كل فرد لدى المؤسسة.



شكل (١) الإدارات الرئيسية للمؤسسة الحرفية

## أنشطة الحرف اليدوية:

أى نشاط إقتصادي للمؤسسات الحرفية يمكن إيجازه في مجموعة من العمليات الإدارية والفنية والتسويقية المتتابعة أو المتوازية التي يوضحها الشكل (٢) وفيما يلي سيتم استعراض كل عملية منها في نموذج أو أكثر لتحقيق أهداف نظام الجودة المقترح للوحدة الإنتاجية الحرفية:



شكل (٢) العمليات الإدارية والفنية للوحدة الإنتاجية الحرفية

### ١ - عملية الأهداف وتقييم الأداء (القيادة):

الغرض من هذه العملية تخطيط ومتابعة الأهداف / المستهدفات وقياس أداء العمليات لمراجعة نظام العمل المطبق لرفع كفاءة التطبيق والتحسين المستمر - وتطبيق على جميع أهداف ومستهدفات المؤسسة الحرفية وفي جميع الأنشطة التي يتم تأديتها. وهي تشمل مجموعة من النماذج نعرض نموذج خطة الأهداف والمستهدفات ويوضحه شكل (٣).

يراعى أن تكون الأهداف (محددة - قابلة للقياس - يمكن تحقيقها - واقعية - يمكن تقسيمها لمستهدفات) ومثال لها (حجم الانتاج - حجم المبيعات - نسبة جودة المنتجات).

**خطة الأهداف السنوية / المستهدفات (الربع سنوية)**

رقم الإصدار: \_\_\_\_\_ تاريخ الإصدار: / /

الفترة من / / إلى / /

للؤسسة: إدارة

رقم الأهداف / المستهدفات	الفراس المحلي	الأهداف / المستهدفات المخطط لها								ملاحظات الفراس المحلي
		الإجمالي		فترة ( )		فترة ( )		فترة ( )		
		مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	

إعداد: الإدارة العليا

في حالة المستهدف لفظ

إعداد: مدير الإدارة

\* يتولى التنفيذ: مدير الإدارة المحسن.

شكل (٣) نموذج خطة الأهداف والمستهدفات

ونموذج تقرير القياس والمتابعة ويوضحه شكل (٤). الهدف الأساسي من عملية القياس هو التحسين نظرا لأن ما لا يقاس لا يحسن. وتعتبر معايير القبول والرفض هي نسبة الإنجاز المقبولة.

مثال لمعادلة القياس:  $100x \frac{\text{حجم المنفذ}}{\text{حجم المخطط}} = \text{نسبة الإنجاز}$

**تقرير القياس والمتابعة**

عن الفترة من / / إلى / /  
الإدارة: ..... تاريخ الإصدار: / /  
المسئول: ..... صفته: .....

م	نقاط القياس	معادلة القياس	دورية القياس	معايير القبول	نتيجة القياس	ملاحظات
١						
٣						

تحليل وشرح: .....

مسئول القياس  
التوقيع: .....

**تحليل القياسات**

التحليل: -  
اقتراحات وإجراءات تصحيحية / وقائية: -

مدير الإدارة  
التوقيع: .....  
التاريخ: / /

شكل (٤) تقرير القياس والمتابعة



أذن تسليم منتج						
رقم الأذن .....		التاريخ .....		اسم العميل .....		
م	المنتج (الصف)	المواصفات	سعر الوحدة	الكمية / العدد	اجمالي السعر	ملاحظات
مدير الموارد والمقارن			مدير المؤسسة			

شكل (٧) اذن تسليم منتج للعميل

ونموذج سجل شكاوى العملاء ويوضحه شكل رقم (٨).

سجل شكاوى العملاء												
م	رقم وتاريخ الشكاوى	ملخص الشكاوى	اسم العميل	صفة مقدم الشكاوى	متلقى الشكاوى من الشركة	أسباب الشكاوى	نوع الشكاوى		متابعة الحل			
							متكرر	غير متكرر	التاريخ المقترح لاختتام الشكاوى	تاريخ تقديم العميل له	تاريخ إنجاز العمل	توقع مسئول المتابعة

مسئول المتابعة: مسئول التصويق

شكل (٨) سجل شكاوى العملاء

### ٣- عملية إدارة تصميم وتطوير المنتج:

تهدف هذه العملية إلى إعداد ومراجعة أعمال التصميم والتطوير للمنتج والتحقق منها وقياس صلاحيتها طبقاً لمتطلبات العميل وتطبق هذه العملية على أعمال التصميم والتطوير للمنتج التي تقوم بها المؤسسة. في معظم الأنشطة الحرفية تتم هذه العملية بدون أي نماذج أو مستندات إلا أنه يمكن عمل عدد من النماذج لعملية التصميم والتطوير تشمل البنود التالية:

- ١- متطلبات التصميم والتطوير وتشمل (متطلبات العميل - إمكانات المؤسسة - كنواتج وعينات ...)
- ٢- عملية التصميم والتطوير ومراجعة مراحل التصميم.
- ٣- التحقق من مخرجات عملية التصميم والتطوير.
- ٤- قياس صلاحية التصميم وأخذ رأي العميل.
- ٥- دراسة وإجراء التعديلات المطلوبة على التصميم.

### ٤- عملية تخطيط الإنتاج:

تشمل هذه العملية إعداد دراسات لخطة الإنتاج والتخطيط لإدارة الأعمال والرقابة عليها ومتابعة تنفيذ تلك الخطط، تطبق هذه العملية على جميع المنتجات التي تقوم بها الوحدة الإنتاجية. نستعرض فيما يلي بعض نماذج العملية مثل نموذج خطة الإنتاج الشهرية شكل (٩) ونموذج أسلوب التشغيل شكل (١٠) ونموذج البرنامج الزمني لخطة التشغيل شكل (١١).

**خطة الإنتاج الشهرية**

للفترة من: .....إلى.....

التاريخ: / /

ملاحظات	توقع مسنول المتابعة	تاريخ إنهاء الإنتاج		تاريخ البدء في الإنتاج		الكمية	الوحدة	مواصفات المنتج	اسم المنتج	م
		مخطط	فعلي	مخطط	فعلي					
										١
										٢

مسئول المتابعة : مدير قسم الإنتاج .

إعداد مدير الإنتاج

اعتماد مدير المؤسسة

شكل (٩) خطة الانتاج الشهرية

**أسلوب التشغيل**

اسم المنتج : .....

كود المنتج: .....

مواصفات المنتج :-

الخامات المستخدمة :-

نتائج مراحل الإنتاج :-

١

٢

تحديد محطات الفحص :

١

٢

تحديد الاختبارات المطلوبة وتكراريتها :

١

٢

إعداد مدير الإنتاج

اعتماد مدير المؤسسة

شكل (١٠) نموذج أسلوب التشغيل

**البرنامج الزمني لخطة الإنتاج**

للفترة من: .....إلى.....

رقم إصدار: .....

تاريخ إصدار: / /

م	المنتج	المواصفات	مرحلة الإنتاج	الكمية	الوحدة	فترة الإنتاج المخططة	المخطط الزمني		فترة الإنتاج الفعلية
							الفترة المخططة	الفترة الفعلية	

إعداد مدير الإنتاج

اعتماد مدير المؤسسة

شكل (١١) نموذج البرنامج الزمني لخطة التشغيل

## ٥- عملية توفير الاحتياجات (المشتريات):

يقصد بها تحديد وتطبيق أسلوب توفير احتياجات الشركة وتطبيق هذه العملية على جميع الخامات ومستلزمات الإنتاج. فيما يلي بعض نماذج العملية مثل نموذج طلب شراء خامات أو مستلزمات ويوضحه شكل (١٢) ونموذج سجل الموردين المعتمدين ويوضحه شكل (١٣).

طلب شراء خامات / مستلزمات الإنتاج رقم .....									
طلب شراء خامات / مستلزمات الإنتاج رقم .....									
المدير الطالب:									
م	المادة	المواصفات	الوحدة	الكمية الكلية	رصيد المخزن	حد الطلب	الكمية المطلوبة لتوفيرها	الفترة المخططة لتنفيذ طلب الشراء	الملاحظات
مرفق طيه شروط إمداد / مواصفات فنية / كتالوجات / رموزات / .....									
مدير الإدارة الطلابية									
التوقيع: .....									
موافق مع خطة الاحتياجات والمخطط التمويلي									
موافق مع خطة الاحتياجات والمخطط التمويلي									
القرار: .....									
مدير الشؤون المالية (مدير المؤسسة)									

شكل (١٢) نموذج طلب شراء

سجل الموردين المعتمدين للعام .....							
رقم الإصدار: .....							
تاريخ الإصدار: / /							
م	اسم المورد	النشاط	تاريخ تسجيله بالشركة	بيانات المورد			ملاحظات
				اسم مسئول الاتصال	العنوان	تليفون	
مدير المخازن				اعتماد مدير المؤسسة			

شكل (١٣) سجل الموردين المعتمدين

## ٦- عملية إدارة الموارد البشرية:

يقصد بها هيكلة وتوفير وقياس كفاءة الموارد البشرية ورفع قدراتها وتحديد مسؤولياتها وسلطاتها ومتطلبات تلك الموارد وتطبيق هذه العملية على جميع الأفراد العاملين ممن لهم تأثير على جودة المنتجات المنفذة. في معظم الأنشطة الحرفية تتم هذه العملية بدون أي نماذج أو مستندات الا أنه يمكن عمل عدد من النماذج لعملية تنمية الموارد البشرية تشمل على التالي:

- نموذج بطاقة التوصيف الوظيفي
- نموذج طلب احتياج موارد بشرية
- نموذج سجل قيد العاملين
- نموذج طلب التعيين
- نموذج التقرير السنوي لتقييم الكفاءة
- نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية
- خطة التدريب ورفع الكفاءة
- تقييم دورة تدريبية



وسنوضح منها نموذج محضر فحص الخامات ومستلزمات الإنتاج الذي يتم اعداده طبقاً لخطة الرقابة على الجودة ويوضحه شكل (١٦). وفيه يتم تحديد قائمة بنقاط الفحص ومعايير القبول والرفض وبالتالي في النهاية يمكن التأكد من أن الفاحص لم ينسى شيئاً من هذه النقاط إذا لم يكن هناك مربع فارغ في الحالة الفعلية وفي حالة عدم المطابقة يتم عمل تقرير عدم مطابقة.

محضر فحص (خامات / مستلزمات إنتاج) رقم (.....)									
		التاريخ: / /		اسم المورد: .....		رقم أمر التوريد: .....		تاريخ أمر التوريد: .....	
قاهري <input type="checkbox"/>									
معلي <input type="checkbox"/>									
م	الخامة / مستلزمات الإنتاج	رقم الصنف	الوحدة	الكمية	نقاط الفحص	معايير القبول والرفض	الحالة الفعلية		مرجعية المواصفات
							مطابقة	غير مطابقة	
					أمين المخزن				
					مراقب الجودة				

شكل (١٦) نموذج محضر فحص الخامات ومستلزمات الإنتاج

ونموذج تقرير عدم المطابقة ويوضحه شكل (١٧).

تقرير حالة عدم مطابقة (خامات / مستلزمات إنتاج) رقم (.....)									
المخزن: .....		تاريخ الفحص: / /							
تحليل أسباب عدم التطابق: .....									
قرارات التصرف مع الغير مطابق:									
<input type="checkbox"/> قبول مع وجود تجاور بشرط مراقبة العميل		<input type="checkbox"/> تنفيذ الإجراءات التصحيحية التالية لمنتجات		<input type="checkbox"/> رفض نهائي		<input type="checkbox"/> تقليل الرتبة			
الإجراءات التصحيحية المطلوب تنفيذها: .....									
المكلف بالتنفيذ: .....		التاريخ المقترح لإنهائها: / /		توقيع المكلف بالتنفيذ: .....		مراقب الجودة		التوقيع: .....	
مدير الإنتاج		التوقيع: .....		مراقب الجودة		التوقيع: .....			
متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية: .....					تاريخ المتابعة: / /				
<input type="checkbox"/> تم التنفيذ بفاعلية		<input type="checkbox"/> لم يتم التنفيذ		<input type="checkbox"/> تم التنفيذ ولم يحالج كل المشاكل		مراقب الجودة		التوقيع: .....	
القرار النهائي: .....									
رقم التقرير: (رقم المسلسل بمحضر الفحص / رقم محضر الفحص/الرقم المسلسل)									

شكل (١٧) تقرير عدم المطابقة

## ٨- عملية تخطيط ورقابة الجودة:

وهي إنشاء وتطبيق خطة لرقابة جودة المنتج وفحصه خلال مراحل التنفيذ وقبل تسليمه للعميل للضمان والتأكد من تحقيق تلك المنتجات للشروط والمتطلبات الواردة بأمر التوريد وبمستوى الجودة المحدد بأهداف الوحدة الإنتاجية وتطبق هذه العملية على جميع المنتجات التي تنتجها الوحدة. وتشمل عدة نماذج نعرض منها نموذج خطة الرقابة على الجودة ويتم فيها التخطيط للجودة للخامات والمنتج المرهلي والتام من خلال نقاط الفحص وحدود القبول والرفض طبقا لمتطلبات العميل شكل (١٨). ونموذج التقرير الشهري لنتائج الرقابة على الجودة شكل (١٩).

خطة الرقابة على الجودة							
تاريخ الإصدار: / / رقم الإصدار: .....							
ملاحظات	الفحص المعمل المطلوب		مرجعية المواصفات	حدود القبول و الرفض	نقاط الفحص	مرحلة الإنتاج / المادة	م المنتج
	تكرارية (عدد مرات الاختبار)	نوع الاختبار					

مرجعية المواصفات (المواصفات القياسية / الأكواد/.....)

إعداد مدير الجودة  
اعتماد مدير المؤسسة

شكل (١٨) خطة الرقابة على الجودة

التقرير الشهري عن نتائج الرقابة على الجودة										
عن شهر..... تاريخ / /										
م	واردات / منتج مرهلي / منتج تام	رقم أمر التشغيل	رقم تقرير الفحص /الإجازة	تاريخ الفحص / الإجازة	الكمية			نسبة المطابقة (%)	رقم تقرير حالة عدم المطابقة	الأجراء التصحيحي
					المفحوصة	المطابقة	الغير مطابقة			
الإجمالي					متوسط نسبة المطابقة = %.....					

\* يرفق تقارير الاجازة ومحاضر فحص الواردات وحالات عدم التوافق للمنتجات / الواردات في حالة عدم المطابقة .

إعداد مدير الجودة  
اعتماد مدير المؤسسة

شكل (١٩) التقرير الشهري لنتائج الرقابة على الجودة

## ٩- عملية أعمال الصيانة والمعايرة:

هي تخطيط وتطبيق برامج (خطط) الصيانة للمعدات ومعايرة وضبط أجهزة القياس لضمان عدم توقفها عند احتياجها للعمل وكذلك لضمان دقة القياس للتأكد من مطابقة الأعمال المنفذة وقياس مؤشرات الأداء للماكينات وتطبيق هذه العملية على جميع المعدات / الآلات التي يعتمد عليها في الأعمال داخل الوحدة الإنتاجية - وكذلك تطبيق على جميع أجهزة القياس والاختيار والتفتيش التي تؤثر نتائج قياسها على جودة المنتج لضمان مطابقة هذه المنتجات للمواصفات.

في عملية الصيانة والمعايرة يتم حصر الماكينات والمعدات وأجهزة القياس والتفتيش وتكويدها في نموذج خاص بالإضافة الى اعداد جدول صيانة لكل نوعية منها يوضح نقاط ودورية الصيانة ثم اعداد النماذج التالية: جدول صيانة الماكينات والموضح بشكل (٢٠) وخطة المعايرة لأجهزة القياس الموضحة بشكل (٢١).

جدول صيانة الماكينات للعام.....																															
تاريخ الإصدار: / /																															
رقم الإصدار: .....																															
دورية الصيانة: .....																															
اسم الماكينة: .....																															
كود الماكينة: .....																															
M/C	daet	نقاط الصيانة طبقا لجدول نقاط صيانة الماكينات										تكلفة الصيانة																			
		a	b	c	d	e	f	g	h	i	J		K																		
الاجمالي																															
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>مضبوط</td> <td>ضبط</td> <td>تغيير اقربا</td> <td>جزء مطلوب</td> <td>تغيير فورا</td> <td>جزء مطلوب</td> <td>مراجعة بمعرفة الفني مختص</td> <td>جزء متروكة المتابعة</td> <td>تم تزيينه</td> <td>تم نظافته</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>+</td> <td>—</td> <td>✗</td> <td>✗</td> <td>○</td> <td>△</td> <td>□</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>												مضبوط	ضبط	تغيير اقربا	جزء مطلوب	تغيير فورا	جزء مطلوب	مراجعة بمعرفة الفني مختص	جزء متروكة المتابعة	تم تزيينه	تم نظافته	✓	+	—	✗	✗	○	△	□		
مضبوط	ضبط	تغيير اقربا	جزء مطلوب	تغيير فورا	جزء مطلوب	مراجعة بمعرفة الفني مختص	جزء متروكة المتابعة	تم تزيينه	تم نظافته																						
✓	+	—	✗	✗	○	△	□																								
القائم بالصيانة العامة والمعايرة						مدير المؤسسة																									

شكل (٢٠) جدول صيانة الماكينات

خطة المعايرة لأجهزة القياس للعام.....																																			
تاريخ الإصدار: / /																																			
رقم الإصدار: .....																																			
م	اسم الجهاز	كود الجهاز	برنامج المعايرة المخططة																																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>مخطط</td> </tr> <tr> <td>○</td> </tr> </table>												مخطط	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○											
مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط	مخطط																								
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○																								
مدير المعايرة العامة والمعايرة						مدير المؤسسة																													

شكل (٢١) خطة المعايرة لأجهزة القياس

## ١٠- عملية التحسين المستمر:

وهي إنشاء وتطبيق آلية للمراجعات الداخلية لنظام الجودة وأداء الأعمال ودراسة وتحليل الأسباب الجذرية لعدم التطابق لتحديد وتنفيذ ومتابعة الإجراءات التصحيحية / الوقائية المقترحة لتفعيل آلية التحسين المستمر- وتطبق هذه العملية على جميع الأنشطة وجميع السادة المسؤولين تحت مظلة نظام الجودة المطبق بالوحدة الإنتاجية والتي تؤثر على جودة المنتجات. هذه العملية يمكن اجراءها بعدة نماذج مثل نموذج خطة المراجعات الداخلية السنوية - ونموذج اخطار المراجعة الداخلية - ونموذج تقرير المراجعة الداخلية ونموذج لعدم المطابقة في حالة المراجعة الداخلية - ونموذج سجل المراجعات الداخلية المنفذة والاجراءات التصحيحية. إلا أن أهم هذه النماذج للنظام المقترح للحرف التقليدية القليلة الادارات والعمالة هو نموذج سجل تحليل حالات عدم المطابقة/فاعلية الإجراءات التصحيحية شكل (٢٢).

سجل تحليل حالات عدم المطابقة / فاعلية الإجراءات التصحيحية											
مصدر الحالات		المراجعات الداخلية		الرقابة على الجودة		الاتصالات		قياسات العمليات		شكاوى العملاء	
حوادث وتحقيقات		التحقق من وسائل الاستعداد والاستجابة للطوارئ		المراجعة الخارجية		الرصد والقياس					
م	وصف الحالة	تقرير عدم المطابقة		أسبابها	اسم الإدارة/القسم	وصف الإجراء التصحيحي	فاعلية تنفيذ	توافر مسئول المتابعة	ملاحظات		
		رقم	تاريخ								

في حالة عدم فاعلية تنفيذ الفعل التصحيحي يسجل رقم وتاريخ عدم المطابقة (NCR) الجديد بخانة الملاحظات.

شكل (٢٢) نموذج سجل تحليل حالات عدم المطابقة / فاعلية الإجراءات التصحيحية

## معوقات تطبيق النظام المقترح :-

تتعدد معوقات تطبيق هذا النظام ونظم الجودة المختلفة في الصناعات الحرفية والتقليدية المصرية ومنها على المستوى الإنساني عدم إجادة القراءة والكتابة للكثير من الحرفيين وعدم الوعي والاهتمام بثقافة الجودة وعدم وجود رؤية مستقبلية للمشروع، وعلى المستوى المادي عدم وجود مردود سريع من تطبيق هذا النظام بالإضافة الى بعض التكاليف الطفيفة في بداية تطبيق النظام .

## النتائج:

وثائق نظام الجودة القائمة على المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠١٥ تتميز بالمرونة وقابلة للتطبيق على أي صناعة تقليدية كما أنها تشمل جميع المراحل التي تتم داخل الوحدة الإنتاجية ولكن فيما يتعلق بالخواص التقنية للمنتج الحرفي فقط فله خصائصه الفنية التي تحفظ له أصالته وارتباطه بالتاريخ.

## التوصيات:

- ١- ضرورة الاهتمام بتطبيق نظم الجودة داخل الوحدات الإنتاجية للصناعات التقليدية. مع الاهتمام بالأبحاث التي تتعلق بالجودة للارتقاء بالصناعات التقليدية.
- ٢- تطبيق هذا النظام من خلال هيئات أو وحدات أو..... التي تهتم بالحرف التقليدية من خلال عمل ورش عمل للتعريف بالنظام المقترح وكيفية تطبيقه ومتابعة تنفيذه.
- ٣- تطبيق هذا النظام في وحدات أو خلايا إنتاجية من خلال توحيد نظام إداري ونظام جودة خلال إدارات موحدة تدير تلك المنظومة من الوحدات، سيؤدي الى دخول الحرف التقليدية كجزء منظم وإضافة داخل منظومة الاقتصاد القومي.

## المراجع:

١. الهيئة العامة للصناعات الحرفية، "الحرف العمانية دراسة توثيقية"، سلطنة عمان - الطبعة الأولى، ٢٠٠٩م.
٢. بن العمودي جليلة، "استراتيجية تنمية قطاع الصناعات التقليدية والحرف بالجزائر في الفترة ٢٠٠٣ إلى ٢٠١٠"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ٢٠١٢م.
٣. بن زعرور شكري، تجربة الجزائر في تنمية قطاع الصناعة التقليدية والحرف ١٩٩٢-٢٠٠٩م، ٢٠٠٩.
٤. عادل عبد المنعم أبو خزيم - تحقيق الجودة في الأقمشة المنسوجة باستخدام نظام ٦ سيجما -دكتوراه كلية الفنون التطبيقية- جامعة حلوان - ٢٠٠٩م.
٥. أحمد سيد مصطفى - " ادارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠، دليل عصري للجودة التنافسية، مع ترجمة لنصوص مفاهيم وارشادات منظمة الأيزو -" الناشر (المؤلف) - ٢٠٠٥ - ص ٦٢:٦٥.
٦. توفيق محمد عبد المحسن - اتجاهات حديثة في الجودة والقياس ستة سيجما بطاقة القياس المتوازن ISO9001:2000- دار الفكر العربي وآخرون - ٢٠٠٧-٢٠٠٨م.
7. International Standard, Quality Management systems- Requirements ISO 9000:2008 (E)
8. International Standard, Quality Management systems- Requirements ISO 9000:2015 (E)
9. Kumar S.- Total Quality Management-Laxmi Publications(P)LTD-New Delhi-110002-first edition 2006

## **"Designing a quality system for handicrafts"**

**Prof. / Fatma Metwally**

*Professor Spinning, Weaving and  
Knitting Dept,  
Faculty of Applied Arts-Helwan  
University, Arab Republic of Egypt*

**Dr. / Adel Abdel Moneim**

**AboKhozaim**  
*Spinning, Weaving and Knitting Dept,  
Faculty of Applied Arts, Benha  
University, Arab Republic of Egypt*

### **Summary: -**

The interest in quality and advancement of handicrafts is considered a national duty that we must strive to achieve. Egypt possesses many crafts that characterize it, and possesses the historical and cultural ingredients that qualify it for excellence in many of them. This will contribute to the treatment of many economic problems as well as providing various employment opportunities and reducing the unemployment problem and what follows it from social and economic problems.

From this point of view, that was the aim of this research where the quality of the handmade products is an important element of no less importance than the need to preserve the amazing nature and the specialized nature of arts, industries and handicrafts. The Egyptian handmade product can compete strongly in international markets, especially if it is environmentally friendly. If the international standards set international requirements to control the quality of the products and the services, it is our duty to adapt these requirements to suit the handicrafts to ensure achieving the desired benefit from them and satisfying the buyer's desires and satisfaction and thus achieving a better competitive position within the markets.

The research is based on designing a quality system within the organization or the unit in which the product is manufactured, ensures the quality of the materials and all the stages which the product undergoes and verifies the quality of the finished product.