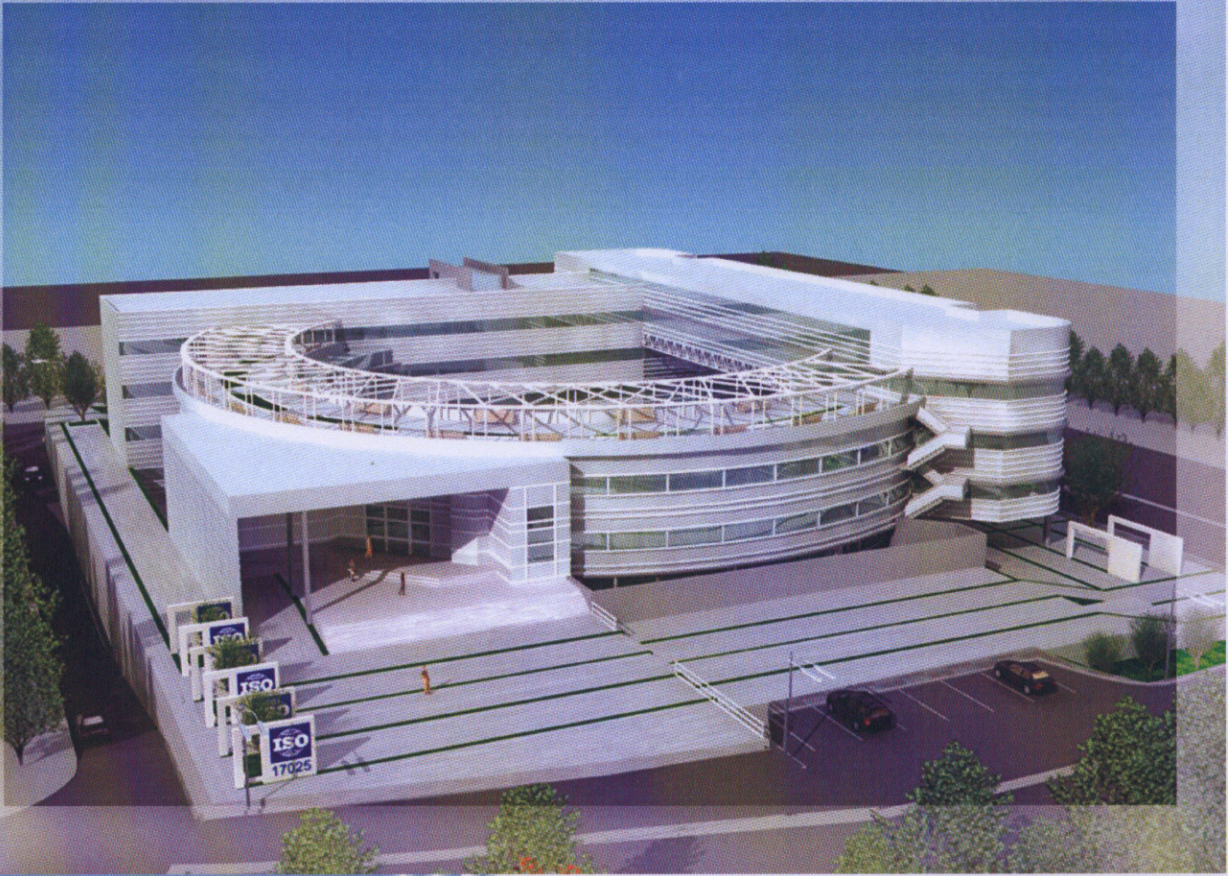




جامعة دمشق
كلية الهندسة المعمارية
مشروع تخرج لعام 2008

Quality Insurance center



بإشراف:

د.م عامر جبيري د.م عماد المصري

تقديم الطالبة:

مايا ادلبي

بادئ ذي بدء ينبغي التذكير بأن الجودة لم تعد ترفاً إدارياً تتبّعه المنظمات أو مجرد كماليات تتزين بها، وإنما هي ضرورة استراتيجية لنجاح أي نظام اقتصادي في مختلف القطاعات وعنصر أساسي لبقاء المنظمات أو اختفائها.

ولقد أصبحت الجودة إحدى أهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر والتي لها دور بارز ومؤثر في عصر العولمة، وإن فقدتها ذو تأثير كبير على الجانب الاقتصادي، فقد دلت الإحصاءات في أمريكا وأوروبا على أن التكاليف السنوية المتوقعة لعدم تحقيق الجودة وفقدتها يتراوح بين 20% إلى 40% من حركة المبيعات في أنظمة الإدارة التقليدية، في حين تراوحت بين 7% إلى 8% في الإدارة التي تعتمد على مبادئ الجودة الشاملة. وقد ثبت أيضاً أن أكثر المؤسسات نجاحاً في البيئة الاقتصادية الجديدة هي التي تدار تبعاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

وإن أجمع تعاريف الجودة هو تعريف منظمة الأيزو وهو أن الجودة هي "مجموع السمات والخصائص لمنتج أو خدمة والتي تجعلها قادرة على تلبية احتياجات العملاء سواء المنصوص عليها أو الضمنية".

ومما لا شك فيه أن العمل على تطبيق سلسلة المواصفات العالمية الأيزو "ISO" إنما هو جزء أساسي من برنامج تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات.

ماذا تعني الـ ISO؟

الأيزو هي المنظمة الدولية للتقييس ، وهي اتحاد عالمي ومنظمة غير ربحية مقرها في جنيف أنشئت عام 6491م وبدأت فعلياً عام 1947م، وتضم في عضويتها ممثلين عن أكثر من 561 هيئة تقييس وطنية، وتتمثل جهودها بعمل مواصفات ومقاييس موحدة ومقبولة من كل الأطراف والدول لتقييم جودة المنتجات والخدمات المتبادلة تحت ضوابط ومقاييس تحقق الجودة في ظل تحرير التجارة الدولية في شتى المجالات، ومن أهمها إدارة الجودة والبيئة والسلامة والمختبرات وسلامة الغذاء وكذلك أمن المعلومات.. الخ، هذا وقد تبلورت هذه الجهود على المستوى الدولي بنشر أول المواصفات القياسية عام 1987 م في إدارة توكيد الجودة والتي تشكل حالياً قاعدة راسخة لاستكمال نظام توكيد الجودة في المنظمات، ثم توالى النجاحات تباعاً في بقية المجالات المذكورة آنفاً، وقد نالت نجاحاً كبيراً وإقبالاً شديداً عليها في شتى أرجاء المعمورة وفي مختلف المجالات الصناعية والخدمية.

أما عن معنى كلمة "ISO"، (وإن كانت هي اختصار لمصطلح المؤسسة الدولية للمقاييس

(international organization for standardization)

في الواقع أن "ISO" مشتق من كلمة يونانية ISOS، وتعني مساوي أو معادل.والآن تستخدم الـ "ISO" للدلالة على اسم المنظمة للمقاييس، والهدف من الاتفاق على تسمية موحدة، هو التغلب على ما يسمى بالعوائق التقنية وقد تساوي الكثير من اختصاصات الصناعة بالحاجة الى توحيد المقاييس التجارية حول العالم وقد كان هذا هو أساس إنشاء الـ ISO.

أهمية الحصول على شهادة الـ ISO:

تكمن أهمية الحصول على شهادات الأيزو إجمالاً وأيزو 9001 خاصة في العديد من الفوائد من أهمها مايلي:

- 1- زيادة القدرة التنافسية للمنظمة عن طريق تحسين صورتها لدى المستهلك ومساعدتها على طرح منتجاتها في الأسواق العالمية ومواءمتها لمتطلبات منظمة التجارة العالمية.
- 2- توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات الإدارية والفنية والإسهام في تحسين أداء جميع العمليات بصورة مستمرة.
- 3- المساعدة في رفع مستوى أداء المنظمة وتحقيق الكفاءة المطلوبة من خلال تقليل العيوب أو المسترجعات، والذي بدوره يسهم في خفض أسعار السلع والخدمات المعروضة.
- 4- زيادة مستوى رضا العملاء بتحقيق متطلباتهم والمحافظة على ولائهم الدائم للمنظمة، وبالتالي زيادة حصة السوق.
- 5- تمكين المنظمة من القيام ذاتياً بعمل المراجعة والتقييم الذاتي، مما يؤدي إلى ثبات مستوى الجودة وتحسينها.
- 6- تحفيز الموظفين والاهتمام بتطويرهم وتدريبهم وتمكينهم

عائلة الأيزو

لعائلة الأيزو الكثير من الأفراد الذين ينتمون إلى سلسلة المواصفات القياسية "ISO"، حيث إنهم يتبنون تقريباً الإطار نفسه والمفاهيم العامة لها ولكنها تختلف في مجال تركيز الاهتمام

1- إدارة نظام توكيد الجودة ISO 9001

مواصفة تختص بنظم إدارة جودة المنشآت الصناعية أو الخدمية فهي تعطي الحدود الدنيا للضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها لضمان التحكم المستمر في مستوى جودة المنتج فهي ليست مواصفات خاصة بمنتجات، بل هي مجموعة من المواصفات تعطي متطلبات وإرشادات ضرورية لتأسيس أنظمة إدارة للجودة تهدف إلى تقديم منتجات أو خدمات تطابق متطلبات محددة. ويمكن استخدام المواصفة والحصول عليها من قبل أي منظمة سواء كانت كبيرة أو صغيرة، إنتاجية وخدمية .

2- نظام الجودة التعليمية : ISO 9003

ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالإنتاج والتركيب والخدمات وحيث أن المدارس كمؤسسات تعليمية لا تقوم بتصميم المناهج فهي تخضع لنظام المواصفة أيزو 9002 .

3- سلسلة مواصفات إدارة نظام البيئة ISO 14001

تعرف هذه المواصفة متطلبات الإدارة البيئية لتمكين المنشأة من صياغة سياسة وأهداف تأخذ في الاعتبار المتطلبات التشريعية والنواحي البيئية الهامة وذلك بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع إيجاد توازن مع احتياجات البيئة.

4- سلسلة المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات المعايرة والاختبار ISO 17025

حددت هذه المواصفة المتطلبات العامة للكفاءة اللازمة لإجراء الاختبارات أو المعايرة، بما في ذلك سحب العينات. وهي ملائمة لجميع المنشآت التي تجري الاختبارات أو المعايرة. وخصّصت هذه المواصفة للمختبرات لاستخدامها في تطوير أنظمتها الإدارية في الجودة والعمليات التنفيذية والفنية، ويمكن أيضاً لعملاء المختبر والسلطات التنظيمية وجهات الاعتماد استخدام هذه المواصفة للتأكد من كفاءة المختبرات أو الاعتراف بها.

5- سلسلة مواصفات إدارة أنظمة سلامة الغذاء ISO 22000 الهاسب HACCP:

نظام مكون من مجموعة من العناصر التي تعمل على تأمين سلامة الغذاء في جميع المراحل التي يمر بها على امتداد السلسلة الغذائية حتى استهلاكه، ومعترف به دولياً في مجال سلامة الغذاء ومدعم بأنظمة أيزو (ISO) أخرى قابلة للتطبيق

وكلمة HACCP مختصر من نظام تحليل المخاطر وتحديد نقاط التحكم الحرجة HAZARD AND ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINTS أي أنه النظام الوقائي والذي يعنى بسلامة الغذاء من خلال تحديد الأخطار التي تهدد سلامته، سواء أكانت بيولوجية أو كيميائية أو فيزيائية، ومن ثم تحديد النقاط الحرجة التي يلزم السيطرة عليها لضمان سلامة المنتج

6- سلسلة مواصفات إدارة نظام أمن المعلومات ISO 27001

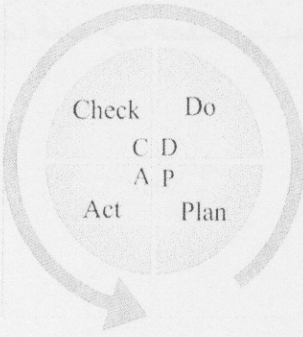
عبارة عن مجموعة شاملة من المعايير التي تضمن أفضل الممارسات لضمان سرية المعلومات وتكاملها وتوافرها سواء كانت معلومات حيوية تتصل بالشركة أم بالعملاء، مهما كانت الوسائط التي يتم من خلالها حفظ وتداول ونقل هذه المعلومات. ومن ثم تتوافر في نهاية المطاف بيئة عمل تتسم بالثقة والأمان.

مراحل الحصول على شهادة الـ ISO :

- 1- مرحلة التقييم
- 2- مرحلة تطوير وتوثيق نظام الجودة.
- 3- مرحلة تطبيق نظام الجودة
- 4- مرحلة إعداد برامج ومواد التدريب.
- 5- مرحلة التدريب
- 6- مرحلة المراجعة الداخلية
- 7- مرحلة المراجعة الخارجية
- 8- مرحلة الترخيص

الإيزو يعطي الشروط الأساسية لتطبيق نظام جودة لأن أي نظام جودة يعتمد على المراقبة والفحص والتحقق، والإيزو توصف الإجراءات التي تقود الى هذه العمليات.

كما أن هناك مكوناً ضمن إدارة الجودة هو إدارة الجودة المستمرة حيث إن تطوير جودة العمليات والمنتجات تبدأ في كل دورة منها عند نهاية الدورة التي سبقتها أي أنها عملية متسلسلة.



Plan : تحليل و استنتاج الأخطاء

Do : التغيير لحل المشاكل بمقياس صغير

Check : التأكد من نجاح التغيير و التحقيق في العمليات المختارة

Act : التغيير على مستوى أكبر

دورة شيورث لتطوير الجودة

و لا بد من التدقيق بالشركات التي تمنح الشهادات خاصة لأن هناك شركات وطنية تمنح شهادة (إيزو) معترف بها وطنياً فقط.. لكن من الضروري جداً أن يتم منح شهادات جودة معترف بها عالمياً نظراً لتوقيعنا اتفاقية الشراكة السورية الأوروبية وطلبنا الانضمام لمنظمة التجارة العالمية، وهذه الشهادات العالمية أصبحت تعتمد على جميع البلدان في التعرف على جودة المنتجات، وأصبح شعارها يزين معظم المنتجات المصدرة..

وأن جميع المعامل في الخارج مهما كانت نوعية منتجاتها تعمل بنظام الإيزو..

المستغرب أن بعض الباعة يشير الى جودة بضائعه بأن يقول أنها مخصصة (للتصدير)، وكأن المستهلك المحلي لا يستحق أن تكون البضاعة التي يستهلكها ذات جودة عالية، وكأن صادراتنا فقط هي التي يجب أن تتمتع بالجودة، ولا يهم أن تكون البضائع في الأسواق كذلك!..

موقع المشروع:

تقع أرض المشروع في غربي مدينة دمشق ضمن مثلث الخدمات في منطقة المزة فيلات يحده من الجنوب شارع الوليد بن عبد الملك بالإضافة إلى شارع فرعي جنوبي غربي (شارع ابن المقفع)

وتم اختيار موقع المشروع للأسباب التالية :

- سهولة الوصول إليه من الجهات كافة ، إذ يطل على طريق المطار المزدوج من جهته الشرقية كما لا تفصله عن أوتوستراد المزة إلا بضعة أبنية متباعدة ، كما يطل من جهتيه الجنوبية و الغربية على كل من طريق المزة فيلات و المزة جبل .

- تجاوره مباني هامة مثل المركز الثقافي العربي ، برج تالة ، مدارس و معاهد تعليمية على الشارع الرئيسي ، قصر العدل ، برج روتانا ، سوق بيع أغذية بمختلف أنواعها على امتداد الشارع الجنوبي الغربي .

بالإضافة إلى العديد من مقرات الشركات الهامة على طريق الأوتوستراد

الدراسة التخطيطية العمرانية للموقع :

نظراً لوجود مواقف السيارات بجوار المركز الثقافي العربي و عدم وجود بناء أعطى انفتاحاً على المحور الشرقي الغربي و بالتالي تم توجيه المداخل من الاتجاه الشرقي و من الاتجاه الغربي و تفرغ الكتلة من الاتجاه الشمالي الشرقي و اعتباره كمدخل أساسي مباشر لساحة شبه عامة تجتذب الناس للمبنى بشكل عفوي

انطلاقاً مما سبق نجد أمام مشروع يرتكز كفعاليات أساسية على :

1- أقسام إدارية

2- أقسام تعليمية و تأهيلية

3- قسم اللقاءات و المؤتمرات و الفعاليات المختلفة

و بناءً على هذا الأساس تم اقتراح مشروع يعنى بالتدريب للحصول على شهادة الجودة العالمية الـ ISO يتضمن الأقسام التالية :

الطابق الأرضي (+ 0.45 m) : ويتألف من :

* بهو دخول يحتوي على :

- الاستعلامات بمساحة 12 م²

- صالة متعددة الاستعمالات بمساحة 120 م² يلحق بها مستودع.

- صالة عرض بمساحة 60 م² يلحق بها كونتوار محاسبة .

- قاعة مؤتمرات بمساحة 80 م².

- مدرج بمساحة 280 م² مزود بغرفة أرشيف + غرفة ترجمة فورية + غرفة مشاجب + بوفيه + مستودع

- خدمات صحية

* قسم المخابر و يتألف من :

- مخابر مواد البناء بمساحة 200 م² تتضمن :

(مواد البناء و التشييد – الزجاج و السيراميك – الورق و الأدوات الكتابية و الأحبار)

- مخابر المواد الهندسية بمساحة 90 م² تتضمن :

(الاختبارات الكهربائية - الأجهزة المنزلية الكهربائية - أجهزة إطفاء الحريق)

- صالة عرض بمساحة 160 م²

- إدارة المعايير و الاختبار و تتألف من :

غرفة المدير بمساحة 20 م² - سكرتير 15 م² - مكاتب موظفين و بطريقة الـ Partition

- قسم صيانة التجهيزات بمساحة 130 م2
- مستودعات عدد 3 بمساحة 20 م2 لكل مستودع
- خدمات صحية

الطابق الأول (+4.45m) : ويتألف من :

- * قسم المخابر : ويتألف من :
- بهو دخول قسم المخابر و يحتوي على :
- قسم الأمن و المراقبة + كونتوار استعلامات + أركان استراحة و صالونات استقبال.
- صالة عرض بمساحة 160 م2.
- خدمات صحية .
- قسم استلام العينات و يتألف من أربعة أقسام :
- عينات مواد البناء - العينات الهندسية - العينات الغذائية - عينات الغزل و النسيج و يلحق بكل قسم مصعد لنقل العينات إلى المخابر المخصصة .
- إدارة المخابر الغذائية و تتألف من :

(1 مكاتب الموظفين بطريق ال Partition

- (2 إدارة تتضمن غرفة المدير مساحة 20 م2 - نائب 15 م2 - سكرتير 15 م2 - اجتماعات 20 م2 .
- (3 خدمات صحية .

* القسم التعليمي : ويتألف من :

- قاعة محاضرات بمساحة 80 م2 .
- صالة انترنيت بمساحة 180 م2 .
- أركان استراحة .
- خدمات صحية .

* القسم الإداري : ويتألف من :

- إدارة أمن المعلومات و تتألف من :

(1 مكاتب الموظفين بطريق ال Partition

- (2 إدارة تتضمن غرفة المدير مساحة 20 م2 - نائب 15 م2 - سكرتير 15 م2 - اجتماعات 20 م2 .
- (3 بوفيه.
- (4 خدمات صحية.

الطابق الثاني (+8.45 m) : ويتألف من :

- * قسم المخابر : ويتألف من :
- صالة عرض بمساحة 160 م2.
- المخابر الغذائية بمساحة 120 م2 تتضمن :

(اللحوم و الأسماك – الألبان و منتجاتها – الزيوت الصابون)

- مخابر الغزل و النسيج بمساحة 120 م2 تتضمن :

(الخيوط – الأقمشة – السجاد و الوبريات – الصباغة)

- خدمات صحية .

- إدارة مخابر الغزل و النسيج و تتألف من :

1) مكاتب الموظفين بطريق الPartition

2) إدارة تتضمن غرفة المدير مساحة 20 م2 – نائب 15 م2 – سكرتير 15 م2 – اجتماعات 20 م2

3) خدمات صحية .

* القسم التعليمي : و يتألف من :

- غرفة أساتذة بمساحة 80 م2

- مكتبة بمساحة 150 م2 يلحق بها مستودع 35 م2

- أركان استراحة .

- خدمات صحية .

* القسم الإداري : و يتألف من :

- إدارة الجودة البيئية و تتألف من :

1) مكاتب الموظفين بطريق الPartition

2) إدارة تتضمن غرفة المدير مساحة 20 م2 – نائب 15 م2 – سكرتير 15 م2 – اجتماعات 20 م2.

3) بوفيه.

4) خدمات صحية.

* مطعم بمساحة 280 م2 يلحق به مطبخ + مستودع + غرفة مشاجب

الطابق الثالث : و يتألف من :

* القسم التعليمي : و يتألف من :

- قاعات تعليمية عدد 2 بمساحة 100م 2 اعدد 2 بمساحة 125 م2

- غرفة مشرفين .

- أركان استراحة .

- خدمات صحية .

* القسم الإداري : و يتألف من :

- إدارة الجودة التعليمية و تتألف من :

1) مكاتب الموظفين بطريق الPartition

2) إدارة تتضمن غرفة المدير مساحة 20 م2 – نائب 15 م2 – سكرتير 15 م2 – اجتماعات 20 م2.

3) بوفيه.

4) خدمات صحية.

- إدارة الجودة الإدارية و تتألف من :

- (1) مكاتب الموظفين بطريق ال Partition
- (2) إدارة تتضمن غرفة المدير مساحة 20 م2 – نائب 15 م2 – سكرتير 15 م2 – اجتماعات 20 م2.
- (3) بوفيه.

(4) خدمات صحية.

- قسم الإدارة العامة :و يتألف من :

(1) مكاتب موظفين بطريق ال Partition

(2) مكتب المدير العام

(3) سكرتير

(4) بوفيه

(5) خدمات صحية .

القبو : و يتألف من :

- مواقف سيارات عدد 40

- مستودعات المخابر

- غرفة التكييف

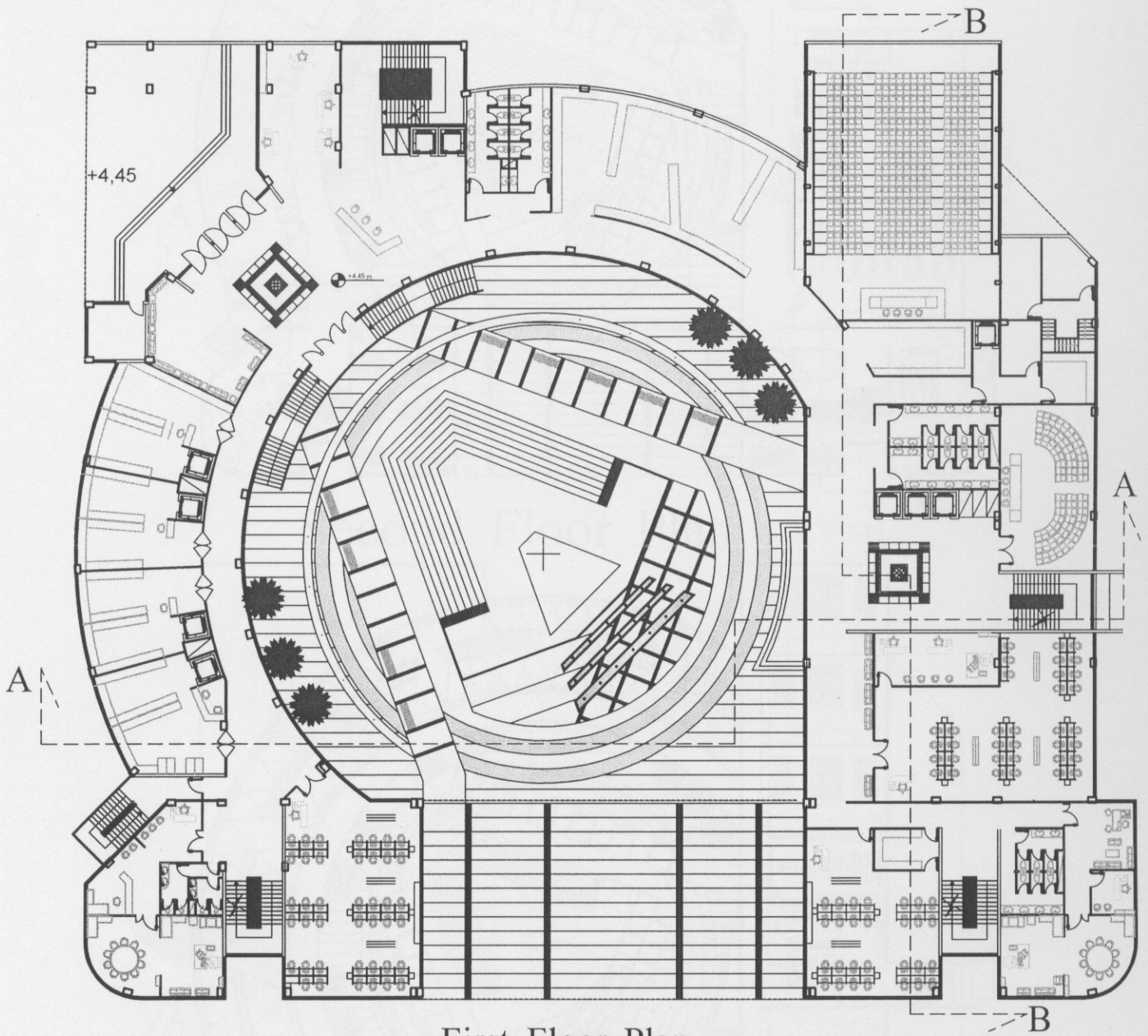
- غرفة التدفئة

- غرفة كهرباء

- غرفة تحكم رقمي

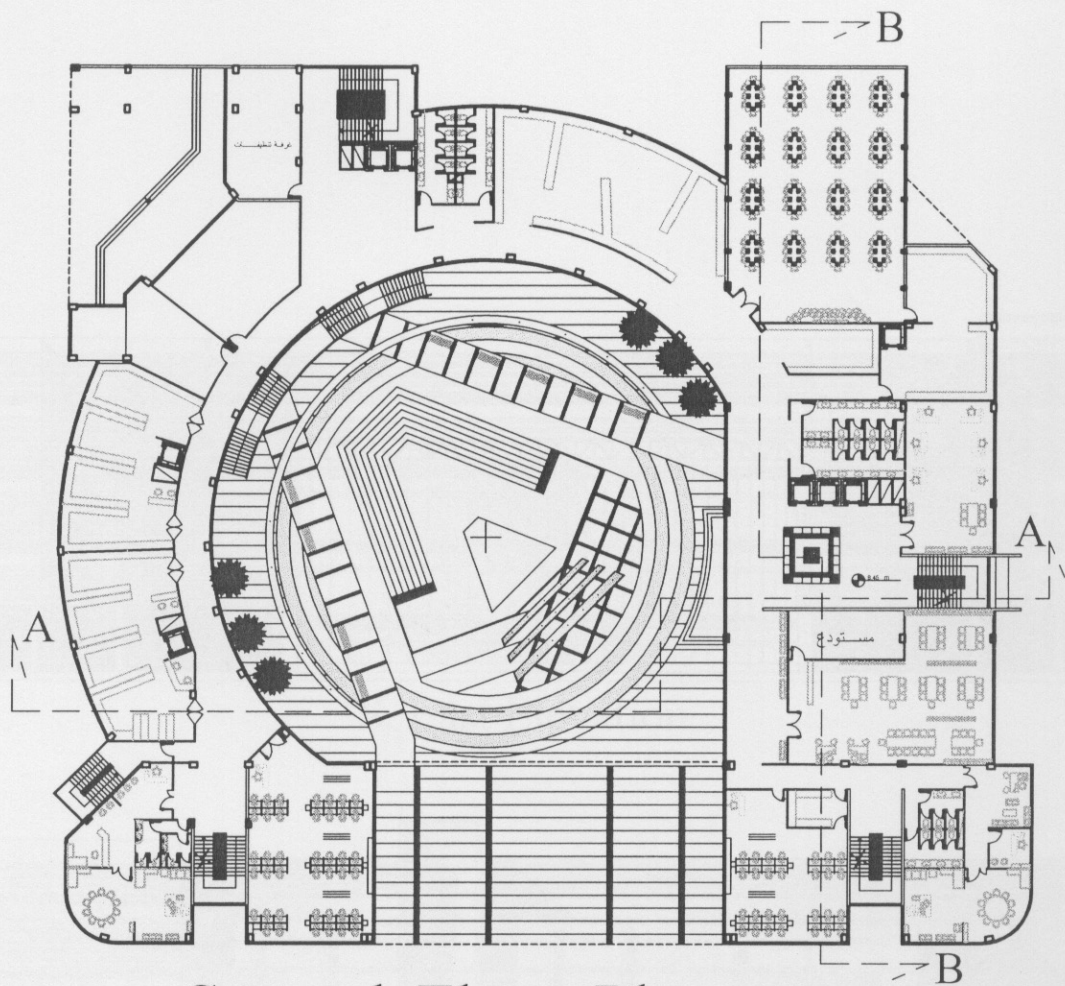
- غرف صيانة

- مستودعات

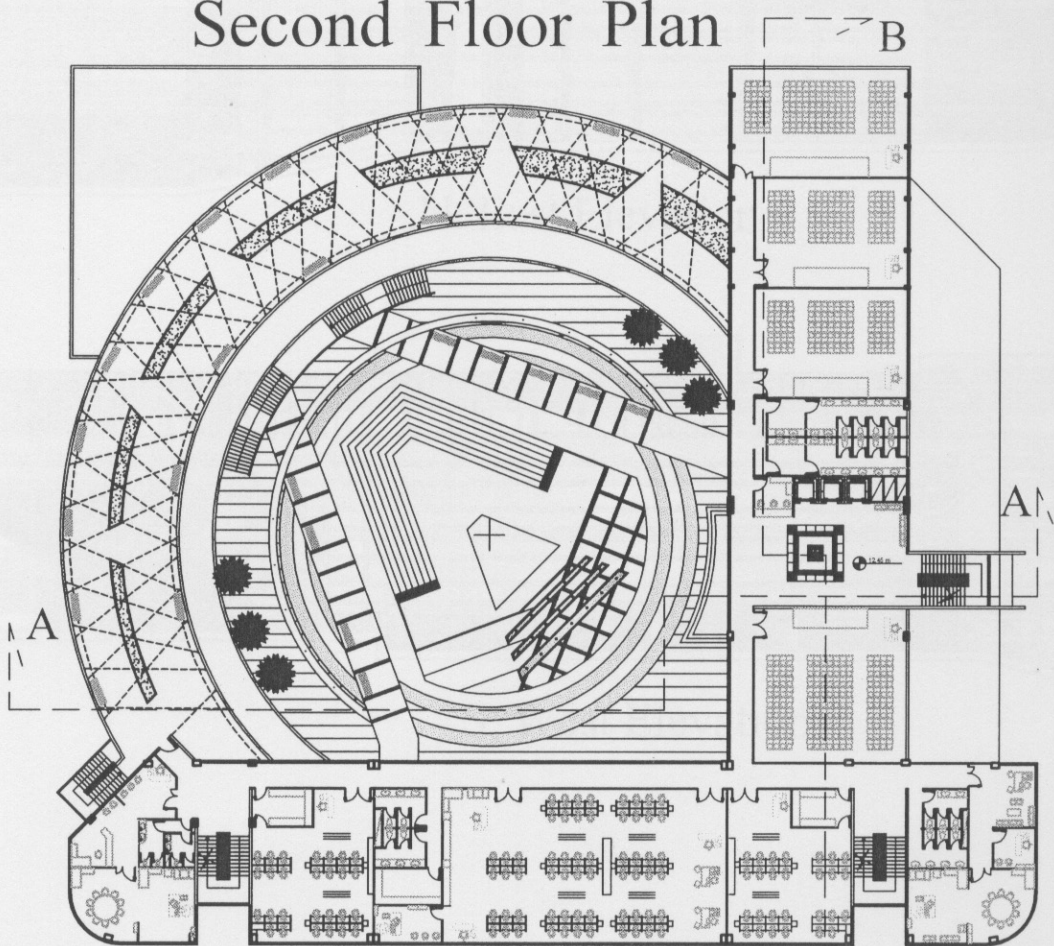


First Floor Plan

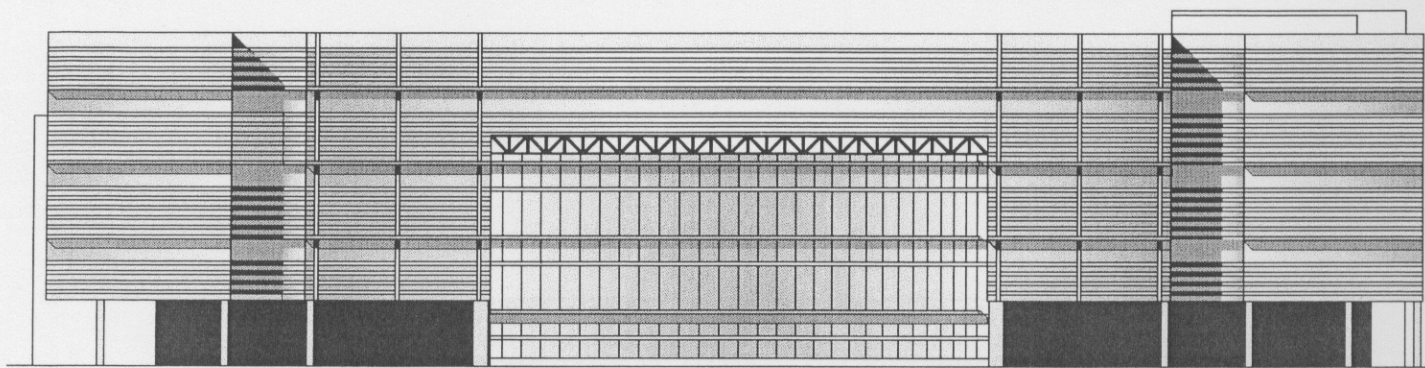
Third Floor Plan



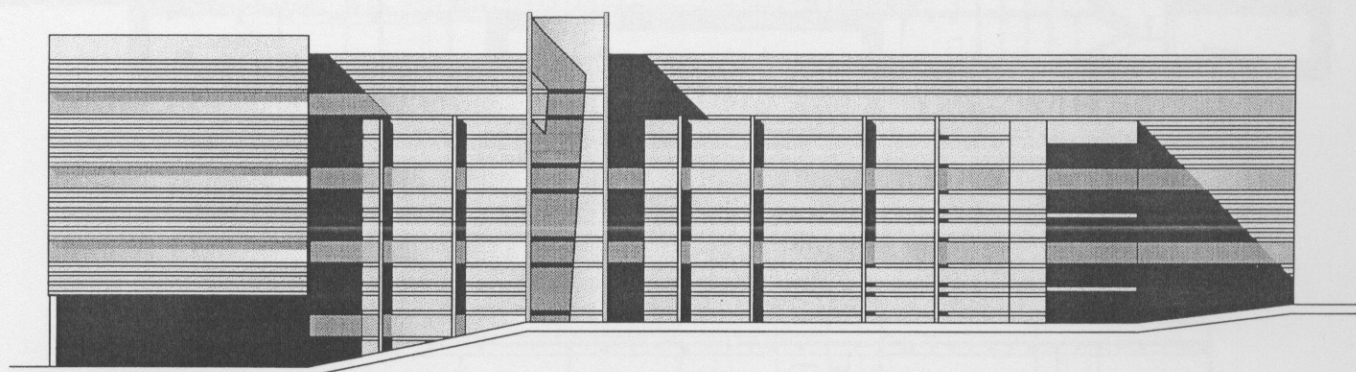
Second Floor Plan



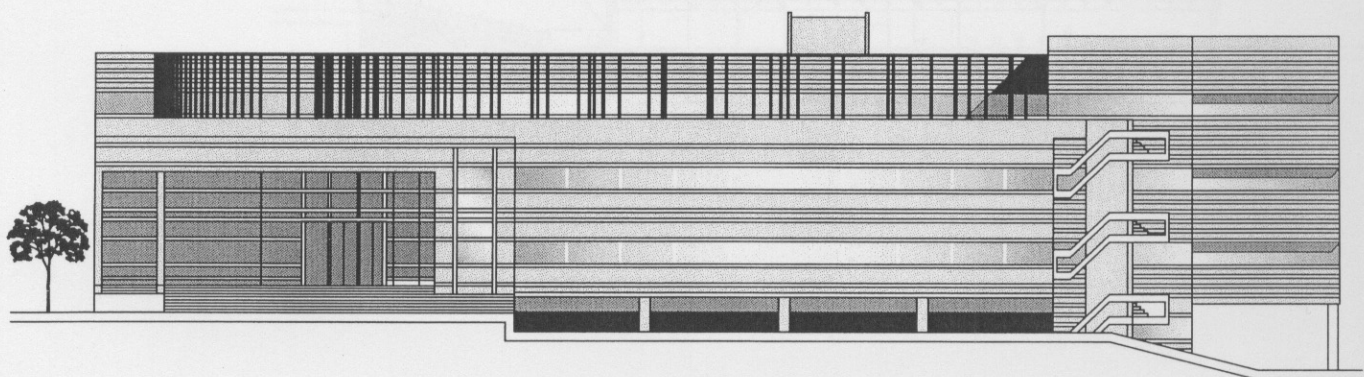
Third Floor Plan



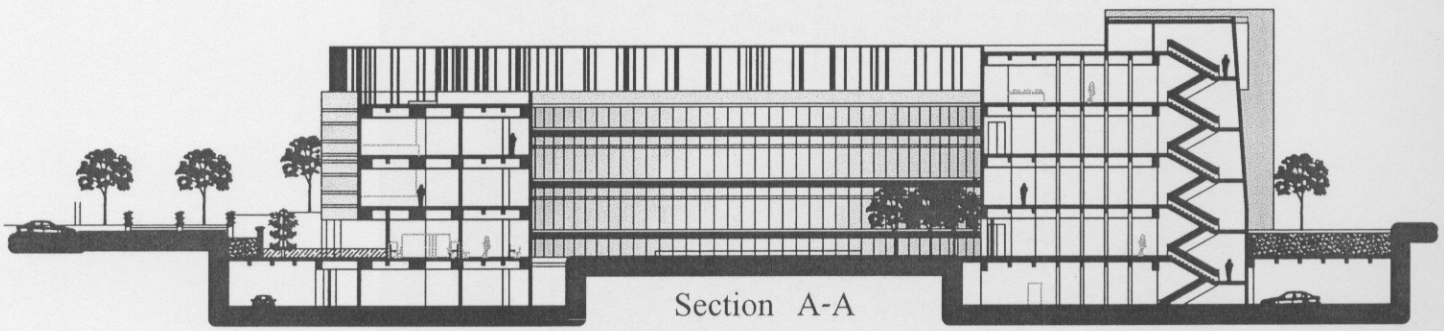
S. East Elevation



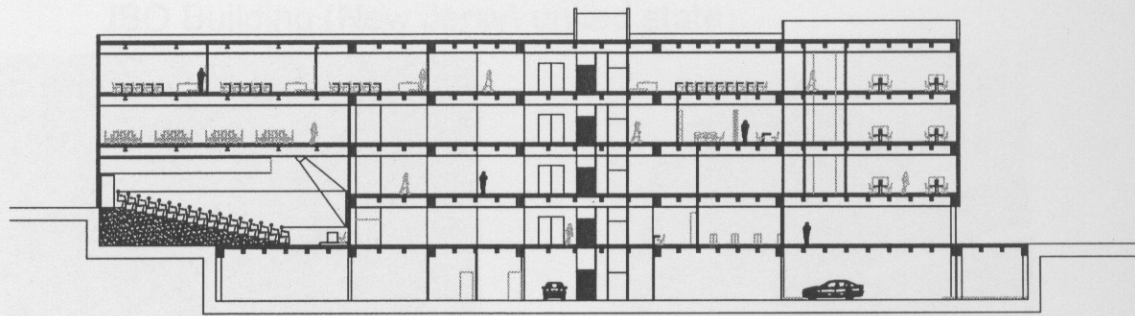
N. East Elevation



S. West Elevation



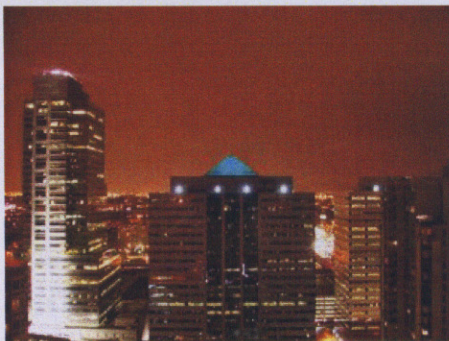
Section A-A



Section B-B



ISO Building (New Jersey\ united state)



ISO Building
(Geneva\ Switzerland)