

أخبار الجودة

نحو ثقافة وطنية موحدة للجودة

النيابية لدى الدول المتقدمة، مما أدى في بعض الأحيان إلى تقييد التجارة من أجل حماية الحياة والصحة البشرية والحيوانية والنباتية. وفي ظل تلك المتغيرات سيكون على الأرجح، بمقدور الشركات الأكثر كفاءة ومرونة اغتنام الفرص التي تتيحها العولمة وتسخيرها لفائدتها الخاصة، خاصة وأن وعي العملاء والمستهلكين قد تغير بشكل جذري بحيث أصبح المستهلك يبحث عن المنتج أو الخدمة الأعلى جودة والأقل سعراً.

لذلك يتوجب على الشركات والمؤسسات تبني استراتيجية إدارة الجودة الشاملة التي ستساعد على رفع مستوى أدائها وتحسين منتجاتها أو خدماتها وتخفيض تكاليفها لتتمكن من مواجهة المنافسة الحادة المستجدة مع انفتاح الأسواق.

كما أصبح لزاماً علينا في لبنان، في القطاع العام كما في القطاع الخاص وعلى جميع المستويات، إعادة النظر في أهدافنا وفي رؤيتنا للمستقبل من خلال تبني ثقافة وطنية موحدة للجودة وإدخال مفهوم نظام الجودة الشامل إلى كافة المرافق العامة والخاصة، بحيث يصبح هنالك دائرة للجودة في كل مرفق عام أو خاص. مما سيؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وتخفيف الأعباء الإدارية في القطاع العام يوازيها زيادة الإنتاجية وخفض كلفة الإنتاج وتقديم سلعة أو خدمة ذات جودة عالية، وبالتالي يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية وإمكانية أكبر لاختراق الأسواق العالمية وزيادة الصادرات بنسب رفض أقل للمنتجات الوطنية، والارتقاء بمستوى صناعاتنا وخدماتنا الوطنية.

لذلك، لم يعد جانزاً الركون إلى أنماط الإدارة التقليدية والعشوائية التي تعتمد على الريحية السريعة والقصيرة المدى وتطالب بالحماية لمواجهة المتغيرات الحاصلة. بل أصبح من الضروري إجراء تغييرات ديناميكية وحديثة في أنماط الإدارة من أجل وقف التدهور الحاصل وتحويله إلى عوامل تقدم ونجاح، من خلال اعتماد نظم الإدارة الشاملة للجودة بحيث تصبح جزءاً لا يتجزأ من ثقافتنا وسلوكنا في إنتاج السلع والخدمات على حد سواء.

سامي حداد

وزير الاقتصاد والتجارة

هذا ما صرح به وزير الاقتصاد والتجارة، السيد سامي حداد، في أول مقابلة أجراها ضمن "أخبار الجودة"، منذ تسلمه منصبه في شهر تموز/يوليو ٢٠٠٥.

يرتدي مفهوم "الجودة" أهمية متزايدة عالمياً على جميع الأصعدة، بحيث أصبحت الجودة تشمل كافة مرافق الحياة العامة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، لا سيما في المجالات العلمية والصحية والتربوية والبيئية... ولم يعد مفهوم الجودة مقتصر على السلع

المنتجات بل تعداه إلى مختلف أنواع الخدمات، وصولاً إلى الممارسة السياسية في بعض الدول المتقدمة خاصة لجهة الشفافية ومبادئ الحكم الجيد.

وقد تطورت مفاهيم الجودة على مدى العقود الماضية من مفهوم جودة المنتج النهائي الذي يركز على الحصول على منتج أو خدمة تتوافق مع المواصفات الموضوعية، إلى مفهوم نظام الجودة الشاملة الذي يشمل ضبط ومراقبة العمليات الإنتاجية للسلع أو الخدمات، من خلال التركيز على كافة العمليات في النظام الإنتاجي، بما فيها التصميم والإنتاج،

المشتريات والصيانة والمبيعات وخدمة ما بعد البيع... كما تطورت فلسفة الجودة من ضبط جودة المنتج أو الخدمة النهائية إلى التركيز على رغبات العملاء والتطوير المستمر في مختلف العمليات، ومن التفتيش عن الأخطاء بعد حدوثها إلى العمل على منع الأخطاء قبل حدوثها، ومن إتباع الطريقة الفردية في العمل إلى اعتماد عمل الجماعة كفريق واحد.

ومع تطور العولمة حدثت متغيرات عديدة على كافة الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية والثقافية والإنسانية. ومن أبرز تلك المتغيرات، الانفتاح النسبي للحدود بين الدول خاصة لجهة تحرير التبادل التجاري وتناقص العوائق غير التقنية للتجارة، مما زاد من حدة المنافسة بين الدول والشركات في الأسواق الداخلية والخارجية. ورافق تلك المتغيرات تصاعد في وتيرة ومستوى تدابير الصحة والصحة



وزير الاقتصاد والتجارة، السيد سامي حداد



نشرة إخبارية لـ "برنامج الجودة"

برنامج تقوية إدارة الجودة وقدراتها وبنيتها التحتية في لبنان



برنامج مول من الاتحاد الأوروبي

في هذا العدد

١

نحو ثقافة وطنية موحدة للجودة

٢

سلامة الغذاء هي في صلب سلامة المستهلك وتعزيز الصادرات في أن

مذاق المنتجات الغذائية اللبنانية بكل بساطة طبيعي!

٣

قانون حماية المستهلك - بعد مرور ستة أشهر؟

٤

تنظيم دورة تدريبية حول ضمان الجودة في المختبرات

"التعليم أساسي لمستقبل الجودة في لبنان"

٥

"يحتاج لبنان إلى رؤية ونهج جديدين يرتكزان على الجودة والمطابقة والتميز"

٦

خبير جديد في منصب مستشار أول لمكّون السياسات

برنامج الجودة يحضّر استدرج عروض الآلات المختبرات

برنامج الجودة الأوروبي-متوسطي في لبنان

تعاون بين المشاريع الممولة من الاتحاد الأوروبي



مذاق المنتجات الغذائية اللبنانية بكل بساطة طبيعي!

إن السيد جورج نصراري، وهو رئيس نقابة أصحاب الصناعات الغذائية اللبنانية، يعرض لنا تجربته بعد عودته من معرض أنوغا للمواد الغذائية والمشروبات، الذي يزوره مرة كل عامين في كولونيا — ألمانيا.

قال السيد نصراري، "أولاً، نود أن نشكر برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة على دعمه واهتمامه في تطوير الأغذية اللبنانية، ولاسيما لدعمه الجناح الوطني اللبناني في أنوغا. ونود أن نتوجه بشكر خاص إلى سعادة سفير لبنان في ألمانيا، السيد هشام دمشقية وعقيلته، اللذين جاءا خصيصاً من برلين لافتتاح الجناح الوطني اللبناني رسمياً".

ينظم المعرض التجاري للأغذية والمشروبات في كولونيا، ألمانيا، مرة كل عامين. وعلى مدى أكثر من عشرين عاماً، ظل أعضاء مرموقون من نقابة أصحاب الصناعات الغذائية اللبنانية يشاركون في هذا المعرض، حيث تجاوز عدد المشاركين هذه السنة، الـ ٢٠، ممثلين القطاعين الخاص والعام اللبنانيين.

إن معرض أنوغا للمواد الغذائية والمشروبات، الذي نظم بين ٨ و ١٢ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٥، ما زال ينمو حجماً ومكانة، مع مشاركة أكثر من ٣٠٥٠ شركة، عارضةً لسلعها وخدماتها، وممثلاً أكثر من ١٨٠ بلداً. ينقسم المعرض إلى فئات ثمانية، وهي كناية عن



أعضاء من الجناح الوطني اللبناني في معرض أنوغا مع سعادة السفير هشام دمشقية

عشر معارض تجارية متخصصة، تغطي مجموعة واسعة من القطاعات ذات العلاقة بالأغذية، بما فيها الأغذية رفيعة المستوى والنواقة والمجلىة والمزدة واللحوم والألبان والخمير ومنتجات المخايز والمشروبات وخدمات تعهد الطعام والبيع بالفرق. تتواجد كل فئة من الفئات



معرض أنوغا للمواد الغذائية، كولونيا - ألمانيا

المنتجات / الخدمات	اسم الشركة
بنور أعشاب، بهارات	شركة عبيدو للتجارة والصناعة
مخللات، مربات، مواد غذائية معلبة	أنفا إنتر فود
بيرة عادية وخالية من الكحول	معامل ألمانزا
تجارة المكسرات وتصنيعها وتغليفها	بزورات كاستانيا
مخللات، مربات، مواد غذائية معلبة	قرطاس
بنور أعشاب، بهارات	غاردينيا
مواد غذائية معلبة (حلاوة وزيت السمسم)	غرين هيل
بنور وأعشاب	عصير طبيعي لبناني — جونال
قهوة ومكسرات	بن معتوق
مواد غذائية معلبة	منيتيكو
حلاوة وطحينية	منير بساط
يهدف إلى رفع مستوى المنافسة لدى المنتجات اللبنانية	برنامج الجودة (وزارة الاقتصاد والتجارة)
بنور أعشاب، بهارات	منتجات "سيكوند هارس"
حلاوة، طحينية - مخللات، مربات، مواد غذائية معلبة	سوناكو — التوزيع ش.م.م.
زيت زيتون لبناني صافي	معهد ستانفورد الدولي للأبحاث
تشجيع الاستثمارات	إيدال (المؤسسة العامة لتشجيع الاستثمارات في لبنان)
حلاوة، طحينية - مخللات، مربات، مواد غذائية معلبة	وادي شتورة
مخللات، مربات، حبوب	أغذية وادي الخير
مخللات، مربات	يامة — الشوف

سلامة الغذاء هي في صلب سلامة المستهلك وتعزيز الصادرات في أن

يبدو أحياناً أن هناك موضوعين متناقضين يسترعان انتباهك في الوقت نفسه. كان كل من نقابة صناعة الأغذية في لبنان وبرنامج الجودة موجودين معاً في معرض أنوغا للأغذية والمشروبات في كولونيا، ألمانيا في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٥. شكل هذا الأخير أكبر معرض للأغذية في العالم، نظم عام ٢٠٠٥، إذ أن كمية الأغذية والمشروبات المعروضة فيه وتنوعها كانا مذهلين. جاء ممثلو الدول ومنتجو الأغذية من كل أرجاء العالم لعرض ما لديهم للمستهلك، وكانت النتيجة مزيجاً ساحقاً من الألوان والمذاقات والروائح.

لكن وفي الوقت نفسه، كنا عرضةً لصور وتقارير تلفزيونية شبه يومية عن دول الشرق الأقصى وأوروبا، تتحدث عن حمى الطيور والخطر المحتمل الذي تشكله على صحة الإنسان. كنا نسمع عن إجراءات الوقاية والتحضير لمواجهة الأزمة وكنا نرى صوراً مروعة عن عمليات التخلص من الدواجن.



علي برو

برأيي، إن هاتين المسألتين تسلطان الضوء على أهمية مسألة سلامة الأغذية. فالمنتجات الغذائية، مثل الفواكه والخضار الطازجة أو المعالجة والمنتجات المعلبة، هي إحدى أهم منتجات التصدير في لبنان. من جهة أخرى، يعتبر لبنان مورداً كبيراً للأغذية وهذا ما يظهر جلياً لك عند زيارتك لأي سوبرماركت.

قد أسهم ارتفاع عدد الواردات والصادرات من الأغذية في إيجاد تحديات جديدة لجهة ضمان جودة المواد الغذائية المحلية والمصدرة وسلامتها. يتعين على قطاع الأغذية أن ينتج صادرات غذائية سليمة وذات جودة عالية، أما الحكومة، فهي مسؤولة عن تأمين نظام وطني لمراقبة الأغذية من خلال قانون لسلامة الغذاء، ليطمئن المستهلك إلى أن غذاءه يرقى إلى المعايير الدولية للأغذية. إن هذا الدمج الأوسع للبنان بتجارة الأغذية الدولية يزيد من الحاجة إلى التنسيق في المتطلبات الغذائية واستعمال الإرشادات والتنظيمات الدولية. وذلك لن يتحقق دون إصدار قانون شامل لسلامة الغذاء، معتنقاً المفهوم الحديث لتحليل الخطر، بما في ذلك تقدير وإدارة وإعلام الخطر. يستطيع لبنان أن يبقى خارج التوجه العام في التجارة الدولية، حيث تكمن سلامة الغذاء، بحسب المعايير الدولية، في صلب حماية المستهلك وتعزيز الصادرات في أن.

علي برو
مدير برنامج الجودة

قانون حماية المستهلك - بعد مرور ستة أشهر؟

يعطي القانون الجديد لحماية المستهلك نظرة جديدة للمستهلك في لبنان. إنه قانون حديث للغاية وشامل، يركز على الشراكة بين القطاعين العام والخاص، بالإضافة إلى مفاهيم جديدة، مثل الوساطة ولجان حل النزاعات وقطاعات الخدمات، الخ...

إن النهج الشامل، الذي وضعه الاتحاد الأوروبي بهدف ضمان تداول حر للمنتجات والخدمات مع مستوى ملائم من السلامة، يستعمل نظاماً يسمى "مراقبة السوق". وهو نظام تقع مسؤولية تطبيقه على عاتق السلطات الوطنية فقط. إن مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة تقدم مثل هذه الخدمة إلى المستهلك اللبناني، من خلال مكاتبها الأربعة (في بيروت وصيدا وطرابلس وزحلة) وتؤمن عدة خدمات، أهمها:

- ❖ تحليل عينات من سلع غذائية معروضة محلياً أو مستوردة
- ❖ تسعير كتب مدرسية
- ❖ مراقبة الوزن الصافي مقابل الوزن الإجمالي للسلع وتحديد حجم مستوعبات وحاويات الغاز على المحطات
- ❖ التحقق من طلبات الإعلانات الجمركية من خلال تقديمها إلى مديرية حماية المستهلك وإتمام الإجراءات القانونية المتعلقة بها
- ❖ مراقبة عمليات تصنيع الجواهرات المحلية والمستوردة
- ❖ متابعة ومعالجة شكاوى المستهلكين التي يتلقاها مركز الشكاوى على الرقم الهاتفي لحماية المستهلك "١٧٣٩" أو عبر البريد الإلكتروني consumer@economy.gov.lb

وتتابع المديرية شكاوى المستهلكين عن كسب في حالات تعرضهم لمحاولات تزوير أو غش في الأسعار أو المواصفات الخ... مما قد يؤدي، عند الضرورة، إلى رفع دعوى قضائية.

دخل قانون حماية المستهلك حيز التنفيذ في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٥؛ وفي ما يلي عرض لمستويات الشكاوى التي وردت بين كانون الثاني/يناير وأيلول/سبتمبر ٢٠٠٥:

- ❖ فيما يتعلق بالتفتيش العام للمحال، قد رفعت ٦٩ دعوى قضائية اعتماداً على ٦٩٦ عينة أخذت من المنتجات
- ❖ تم تفتيش ١٣٤٥٩ محلاً ضمن ٢٩٩٦ عملية تفتيش (ضمن بيروت وخارجها)
- ❖ بالإضافة إلى إطلاق حملة معلومات واسعة النطاق تسعى إلى تسليط الضوء على الضرر الناتج عن السلع المهربة، مما أدى إلى وضع اليد وإتلاف ٥٠٠٠ قطعة من مختلف السلع المقلدة (من ملابس وساعات وآلات، الخ...)

ورد في الفترة المذكورة ما مجموعه ٥٢٥ شكوى، وتم حل ٢١٠ منها مع إطلاق ١١١٠ عملية استفسار للتحقق في شكاوى من الفئات التالية: مساحيق الغسيل والمواد الغذائية والنفط الخ... (انظر الجدول المفضل). وقد تعلقت شكاوى أخرى بالإعلان عن الأسعار وتهريب السلع وتقليدها وخدمات ما بعد البيع (الضمانات والصيانة، الخ...) وتواريخ الصلاحية ومشاكل الوزن والإعلانات المضللة وعدم التطابق مع المعايير المذكورة على علامة المنتج.

مقارنة مع إحصاءات الفترة التي سبقت إطلاق القانون الجديد لحماية المستهلك، فإن معدل شكاوى المستهلكين قد ارتفع من ٢٠ شكوى شهرياً إلى ٦٥ شهرياً (وهو ارتفاع يساوي ٣٢٥٪).

يشير العدد الارتفاع للشكاوى إلى وعي متزايد لدى المواطن اللبناني لجهة أهمية دور مراقبة السوق والقانون الجديد لحماية المستهلك. كما يأخذ هذا الإزدياد بعين الاعتبار التشريع الجديد الذي يعتمد نهجاً يركز على السوق لحماية المستهلك ويرتكز على تعزيز مبادرات المستهلك وعلى التفاعل بين المستهلك والسلطات العامة المدافعة عن حقوق المستهلك.

إن الآليات التي وضعت لحماية المستهلك تركزت على تعاون بين منظمات المجتمع المدني ذات الصلة في لبنان، لا سيما تلك المتعلقة بالتعليم العام والوعي. ومن أفضل ما أنجز حتى الآن كان إطلاق حملة في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٥، بالتعاون مع القطاع الخاص "Brand Protection Group"، تحت إسم مجموعة حماية العلامات التجارية، وهي حملة "استفزازية" (إن تم غشك، لا تتغاضى عن الأمر...).

تجدر الإشارة إلى أن هناك مجموعة من المراسيم التطبيقية ومشاريع القوانين التي تتكامل مع قانون حماية المستهلك (مشروع قانون سلامة الغذاء - مشروع قانون مكافحة الإغراق والدعم والإجراءات الوقائية - ومشروع قانون المنافسة)، إضافة إلى تدريب موظفي البلديات حول التقنيات الجديدة لمراقبة السوق ومشروع التوأمة في مديرية حماية المستهلك، بالتعاون مع المؤسسات الأوروبية.

الفرعية في قاعة كبيرة مغلقة وتستقطب أكثر من ١٥٠ ألف زائر محترف لزيارة أقسامها المختلفة.

وأضاف السيد نصرأوي أن "هناك دائماً اهتمام كبير بحضور معرض أنوغا، لأن العديد من أعضاء النقابة يعتبر اليوم المشاركة في مثل هذه النشاطات الدولية تقليداً. إضافة إلى أن أنوغا هو أحد المعرضين الرائدة الخاصين بتجارة الأغذية في العالم (الثاني هو سيال SIAL في باريس) ويجمعان عدداً كبيراً من المنتجين والموزعين ومتعهدي الطعام والتجار العاملين في مجال الأغذية والمشروبات تحت سقف واحد".

استفاد في ما مضى اللبنانيون المشاركون في المعارض إلى حد بعيد من حضورهم ومشاركتهم في مثل هذه المعارض، مما ولّد عدداً كبيراً من الزبائن الدوليين. باعتبارهم منتجين أتنيين، يستهدف أصحاب مصانع الأغذية اللبنانية المواطنين المتجزرين من أصول متوسطة والذين يعيشون في الخارج ويعملون في الأسواق الدولية، آخذين بعين الاعتبار الطلب الكبير على هذا النوع من الأغذية المتوسطة.

بما أن الأسواق اللبنانية الداخلية والأسواق العالمية المتخصصة تتمتع بدرجة عالية من المنافسة اليوم، وباتت تحظى بعروض كثيرة، فمن الضروري البحث عن أسواق جديدة!

إذ إن المنتجات اللبنانية لديها العديد من الميزات لجهة الجودة والتغليف والأسعار المنافسة، إضافة إلى أنها لذيذة الطعم ومغذية وصحية.

إن طلب المستهلكين على المنتجات الغذائية اللبنانية يزداد يوماً بعد يوم، ونأمل أن يستمر هذا التوجه مع مشاركة ودعم الجناح الوطني اللبناني في العديد من معارض الأغذية الدولية. تقوم نقابة أصحاب الصناعات الغذائية اللبنانية حالياً بوضع اللمسات النهائية على خطة المشاركة في معرض الخليج الغذائي، الذي سينظم في دبي في شباط/فبراير ٢٠٠٦.



حماية المستهلك
الخط الساخن
١٧٣٩
consumer@economy.gov.lb

"التعليم أساسى لمستقبل الجودة في لبنان"

أكمل الدكتور عماد زيبب من الجامعة الأمريكية في بيروت في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٥ دراسة مفصلة وتقييماً حول تعزيز "تعليم علم الجودة ضمن المؤسسات التعليمية اللبنانية". وقد اقترح برنامج نشاطات متكامل، ونرد في ما يلي دفاعه عن الحاجة لمثل هذا التطوير.

تهدف نشاطات برنامج الجودة المقترحة إلى تعزيز وترويج تطور وفعالية علم الجودة في لبنان. تكمن رؤية البرنامج في رفع مستوى المؤسسات والمنظمات والوكالات اللبنانية على قدم وساق إلى مستوى مؤسسات العالم الغربي. ويمكن إنجاز ذلك من خلال رعاية وتنظيم ورشات عمل ومؤتمرات ودورات تدريبية ومن خلال تعزيز التطور والفعالية في مجال علم الجودة، في كل أرجاء البلاد.

أصبح تعليم الجودة ذات أهمية عالية في بلد كـلبنان، طامح للتنافس في الأسواق العالمية. علماً أن قادة التعليم في لبنان يواجهون اليوم وضعاً شديداً القلق من عدم الاستقرار. الواقع أن لبنان يخضع لضغوط كبيرة من قبل المنظمات الدولية، كالاتحاد الأوروبي، وذلك لإنجاز مجموعة من توقعات الأداء، لتأمين تعليم الجودة في كافة أنحاء البلاد. وبالتالي، يتعين على قطاع التعليم في لبنان أن يفهم ويستعمل مختلف طرق وأدوات الجودة.



د. عماد زيبب

إن الطلاب والأهل والشركات، باعتبارها رب عمل محتمل، وموظفي الحكومة، باعتبارهم رعاة لمصالح المستهلكين، والمجتمع برمته يطالبون مؤسسات التعليم في لبنان بأكثر من مجرد نشر المعرفة بهدف منح الشهادات. بات التعليم أكثر أهمية في عملية إعادة إعمار وطنية، تتضمن نشاطات حقبة ما بعد الحرب، منها تعزيز المنافسة الاقتصادية في حقبة العولمة الحديثة وتسريع النمو الاقتصادي في البلاد.

وعليه، يتعين على قطاع التعليم المعاصر في لبنان أن يفهم بشكل أفضل مفاهيم الجودة وأدواتها وتقنياتها، وعليه أيضاً تطبيقها بشكل شامل في مختلف الاختصاصات. سوف يساعد ذلك على إنتاج أفضل للمستهلكين والتقنيين والمهنيين والمدراء التنفيذيين والقادة لمجتمع لبنان الغد، حيث يعي هؤلاء حقوقهم باعتبارهم مستهلكين ويساعدون على إنتاج سلع سليمة، باعتبارهم موظفين وأرباب عمل يؤمنون قيادة ذات نوعية جيدة. كما أن ذلك سوف يؤدي إلى تعزيز جودة المنتجات المصنعة في الشركات اللبنانية، بالنسبة إلى الأسواق اللبنانية والعالمية، أسوة بأفضل المنتجات العالمية وبحسب معايير ISO 9000 و ISO 14000 للجودة التي وضعتها المنظمات العالمية.

هناك حاجة إلى الكثير من العمل الخلاق لترجمة معايير الجودة للتعليم اللبناني. ومع الظهور المتسارع للمعاهد والجامعات في لبنان بعد نهاية الحرب الأهلية عام ١٩٩٠، غالباً ما تم التحدث عن تأمين مواد دراسية حول الجودة. إن هذه المسألة تشغل بال الطلاب والأهل والكلليات وأرباب العمل والمستهلكين والقطاعات على حد سواء. وقد شاهدنا تطورات مهمة لجهة تأمين مواد دراسية في مجال الجودة طالت أفضل المؤسسات التعليمية

تنظيم دورة تدريبية حول ضمان الجودة في المختبرات

نظم برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة، بالإشتراك مع كل من مختبر الطاقة الذرية في المجلس الوطني للبحوث العلمية (CNRS) والوكالة الدولية للطاقة الذرية، دورة تدريبية حول تطبيق نظام ضمان الجودة في مختبرات الفحص والقياس - ISO 17025، في فندق جفینور روتانا في بيروت في شهر أيلول/سبتمبر، بحضور ١٨ مشارك من ١٥ مختبراً في القطاعين العام والخاص؛ واستغرقت هذه الدورة خمسة أيام، حيث قدمها السيد مايكل بوكلي (من الوكالة الدولية للطاقة الذرية، بروكسل) والسيد فيغو مونك، (خبير المكون المؤسساتي في برنامج الجودة)، بالإضافة إلى المهندسة كريستيان جبيلي التي قدمت محاضرة حول خبرة معهد البحوث الصناعية، كمختبر لبناني معتمد.



"يحتاج لبنان إلى رؤية ونهج جديدين يرتكزان على الجودة والمطابقة والتميز"

يلخص رئيس اللجنة الاستشارية للجودة، السيد وجيه بزري، رؤيته حول دور لجنته وأهدافها، دعماً لعمل برنامج الجودة. يقول السيد بزري "اليوم وغداً توقيع لبنان على اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، وعلى ضوء انضمامه الوشيك إلى منظمة التجارة العالمية وتطبيق منطقة التجارة العربية الحرة (GAFTA)، المرتقب مع نهاية عام ٢٠٠٥، باتت الصناعة اللبنانية تواجه تحديات كبيرة حيال المنافسة الدولية".



السيد وجيه بزري

وأصبحت الدول اليوم على استعداد أكبر لتسهيل التجارة الدولية من خلال اتفاقات مبرمة بينها، تعترف بموجبها بالفحص الذي تجريه الدولة الأخرى للتأكد من مطابقة المنتجات والخدمات. إلا أن غياب نظام مرسخ لتقييم الجودة يمكن أن يعيق بشكل جدي النمو الاقتصادي لبلد ما ويعرقل مكاسب الاندماج ضمن اقتصاد دولي، وهذه هي حال لبنان اليوم. ويضيف السيد بزري "للأسف وبكل صراحة، إن مستوى مطابقة المنتجات اللبنانية مع المعايير والمواصفات الدولية أدنى بكثير من مستويات منافسينا الدوليين. وفي العديد من الحالات، نحن الصناعيون نجد أنفسنا عاجزين عن دخول الأسواق الدولية بسبب الحواجز التقنية المفروضة على التجارة، وهي تتعلق بالجودة المتدنية لسلعنا المصدرة. ولكي تتمكن القاعدة الصناعية لدينا من البقاء على المستوى المحلي والدولي على حد سواء في مواجهة المنافسة الكبيرة، من الضروري ضمان اندماج كامل وسريع لبنى الجودة اللبنانية في النظام الاقتصادي العالمي الجديد، ويتعين معالجة هذه المسألة بشكل طارئ".

أطلق برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة، الممول من الاتحاد الأوروبي، بهدف تعزيز إدارة الجودة والقدرات والبنية التحتية اللبنانية. وتم تطوير البرنامج من أجل دعم المسائل الحساسة المذكورة آنفاً ومن أجل دعم الاقتصاد اللبناني في مواجهة المنافسة الشرسة التي تواجهها قطاعات كثيرة.

تم إنشاء اللجنة الاستشارية للجودة عام ٢٠٠٤ بموجب قرار وزاري، وهي تتألف من موظفين حكوميين تم تعيينهم ومن ممثلين لشريحة واسعة من القطاع الخاص ومن أكاديميين ومن ممثلين للمجتمع المدني (كالمنظمات غير الحكومية). تهدف اللجنة الاستشارية للجودة إلى تأمين صلة وصل بين الوزير المختص، أي وزير الاقتصاد والتجارة، وأصحاب المصالح في القطاع العام والخاص، المهتمين بتطبيق المسائل المتعلقة بالبنية التحتية الخاصة بالجودة. كما تؤمن اللجنة الآليات لنشر المعلومات ضمن القطاع الخاص، مما يشكل إنذاراً مبكراً بشأن أي تغيير في التشريعات أو في تطبيقها. وتشكل اللجنة منبراً للقطاع الخاص لإطلاق المناقشات والمشاورات حول مسائل تحتاج إلى معالجة، وذلك باعتبار أن المستفيد الأول من البنية التحتية للجودة هو صناعات وأعمال القطاع الخاص، الموجهة للتصدير من لبنان. من الضروري أن تحظى كل الأعمال ويحظى كل المستهلكين بفرصة للاستفادة من برنامج الجودة.

تقوم اللجنة الاستشارية للجودة بمتابعة تطبيق المشروع وهي تشارك بشكل فعال في تطبيق نشاطاته ومراقبتها. ومن بين المهام الأساسية للجنة:

- ❖ التعليق على سياسة الجودة وإسداء النصائح بشأنها
- ❖ التعليق على تطوير مهام وحدة الجودة
- ❖ التعليق على مشاريع القوانين وإسداء النصائح بشأنها والنظر في تأثيرها
- ❖ دعم مجموعات العمل الخاصة المشكلة لدراسة مسائل أو مواضيع معينة والمشاركة فيها، بما في ذلك مجموعة العمل الخاصة بعلم القياس أو المترولوجيا
- ❖ إسداء النصائح بشأن الأعمال الأولية وتحديد أولويات القطاعات الفرعية المتفق عليها
- ❖ التعليق وإسداء النصائح بشأن تنفيذ التمويل المتبرّع به من الإتحاد الأوروبي
- ❖ الإشراف على التطبيق الناجح للبرنامج ونوعية الأداء، مقارنة مع المبالغ المخصصة له
- ❖ إصدار تقرير سنوي حول وضع مشروع البنية التحتية للجودة في لبنان

نذكر من بين النشاطات العديدة لبرنامج الجودة التي شاركت فيها اللجنة الاستشارية للجودة بشكل فعال إنشاء مجموعة العمل الخاصة بعلم القياس برئاسة مدير برنامج الجودة والمؤلفة من مشاركين من قسم علم القياس القانوني في وزارة الاقتصاد والتجارة ومعهد البحوث الصناعية و«لبنان كابل» والجامعة الأميركية في بيروت وجامعة القديس يوسف وجمعية الصناعيين اللبنانيين.

تجدر الإشارة إلى أن برنامج الجودة يعمل بشكل فعال منذ آذار/مارس ٢٠٠٥ على إحراز تقدم هام في عدد من المجالات منها:

- ❖ تنظيم ورشات عمل حول مسائل الجودة
 - ❖ القيام بمهام دولية وحضور عدد من ورشات العمل المنظمة في دول الإتحاد الأوروبي
 - ❖ تحديد عدد من المختبرات اللبنانية للاستفادة من البرنامج
 - ❖ تحضير مشروع قانون لبناني حول علم القياس أو المترولوجيا
- وأخيراً، يشكر السيد بزري مدير برنامج الجودة وجميع العاملين في البرنامج على جهودهم المستمرة لمساعدة الصناعيين ورجال الأعمال اللبنانيين، ليعوا المسائل المتعلقة بالجودة ولمنع لبنان صورة ومنهجاً جديدين يرتكزان على الجودة والمطابقة والتميز.

وجيه بزري

رئيس اللجنة الاستشارية للجودة

نائب رئيس جمعية الصناعيين اللبنانيين

في البلاد، مثل الجامعة الأميركية في بيروت والجامعة اللبنانية الأميركية. حتى تاريخه، عمدت هذه المؤسسات إلى تقديم مواد دراسية حول الجودة في مجموعة من الاختصاصات المختلفة، مثل الهندسة والزراعة وعلم الغذاء والتغذية والأعمال.

إلا أن البلاد برمتها تفتقد إلى برنامج معترف به وطنياً، يقدم مواداً دراسية حول الجودة عبر مجموعة واسعة من المدارس الثانوية الخاصة والعامية ومعاهد التدريب المهني والجامعات. يحتاج لبنان إلى مجلس وطني لتعليم الجودة، لتطوير نظم جودة للتعليم التقني والأكاديمي، حيث تشكل مسائل الامتياز وحاجات السوق ومشاركة أصحاب المصالح حوافز أساسية. يُقترح هنا إنشاء المجلس الوطني لتعليم الجودة في لبنان، ويتعين على هذا المجلس أن يعمل على بناء نظام تعليمي يدعم أهداف النمو الوطني؛ وعليه أن يؤمن المحطات الأساسية في الجودة، التي تستهدف مجموعات الرأسمال البشري الوطني والعالمي في جميع مجالات تعليم الجودة من الهندسة إلى الأعمال، مروراً بالعلوم الاجتماعية والإنسانية والقانون والطب.

الجدير بنا النظر إلى مفهوم تعليم الجودة، عبر مجموعة واسعة من المجالات في لبنان ضمن إطار واسع، إذ يعتبر هذا المفهوم الخط العريض للتميز في كافة مجالات التعليم، بما فيها الهندسة والتكنولوجيا والتعليم والطب والعلوم الاجتماعية والفنون والعلوم الإنسانية والزراعة والعلوم الغذائية والترخيص وإدارة الأعمال. يتعين أن يكون الهدف المنشود تحقيق التميز على نطاق واسع، بدلاً من الاكتفاء ببؤر ضيقة للتميز.

كما ينبغي ألا تبقى الجودة حبراً على ورق، وعلى المدارس الثانوية ومعاهد التدريب المهني والجامعات اللبنانية أن تنظر إلى الجودة على أنها وسيلة لتحقيق التميز لنفسها في السوق وفي نطاق الأعمال على حد سواء.

د. عماد زبيب

أستاذ محاضر في الجامعة الأميركية في بيروت

برنامج الجودة الأورو-متوسطي في لبنان

قد سلط مسار بارشالونا، الذي أطلق في تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٥، الضوء على الدور الأساسي للتعاون الصناعي في تحقيق التنمية الاقتصادية وفي زيادة الاستثمار في منطقة الشراكة الأوروبية المتوسطية (ميديا MEDA). وبغية تكثيف نقل المعرفة وتشجيع التعاون بين الشركاء، ودعم وزراء الصناعة في منطقة حوض البحر الأبيض المتوسط البرنامج الإقليمي في منطقة حوض البحر الأبيض المتوسط (يوروميديا) الخاص بجودة الشركات (المعروف باسم "يوروميديا للجودة").

تقوم بتنسيق برنامج "يوروميديا للجودة" اللجنة الأوروبية لوضع المعايير CEN، التي بدأت عملها في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٤ بميزانية تصل إلى ٧,٢٦ مليون يورو. يهدف هذا البرنامج الإقليمي إلى توعية وتدريب عدد متزايد من الخبراء في دول الشراكة الأوروبية المتوسطية، مسؤولين عن تطوير البنية التحتية الخاصة بالجودة، بما في ذلك التشريعات ومراقبة السوق ووضع المواصفات وتقييم المطابقة وعلم القياس أو المترولوجيا ومنح شهادات المطابقة. يشارك في هذا المشروع ما مجموعه ١٢ دولة متوسطة من بينهم لبنان. خلال المرحلة الأولى من البرنامج، تم تحديد البنى القائمة لدعم البنية التحتية الخاصة بالجودة في لبنان وتحليلها، وتم تعيين منسق وطني لبناني للمشروع (د. علي برو، مدير برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة).



أما في المرحلة الثانية، فتم تأمين نشاطات تدريب بحضور ممثلين عن الدول الاثني عشر من منطقة الشراكة الأوروبية المتوسطية المشاركة في البرنامج. حتى تاريخه، شارك الممثلون اللبنانيون بتسعة عشر ورشة عمل نظمت في الاتحاد الأوروبي وحضر عشر ممثلين لبنانيين المؤتمرات التقنية الخمسة في منطقة الشراكة الأوروبية المتوسطية، كما حضر عشرون مشاركاً حلقة "تدريب المدربين" على معايير ISO 9000 المنعقدة في بيروت في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٥. كما يشارك لبنان في برنامج المقارنات المخبرية، لمقارنة نتائج الفحوصات التي تجريها مختلف دول الشراكة الأوروبية المتوسطية مع الفحوصات التي تجريها مختبرات الاتحاد الأوروبي، وهي تهدف إلى تعزيز الثقة المتبادلة بين المختبرات. لقد أنجزت أول عمليتي مقارنة داخلية بين المختبرات هذا العام في مجالي الإسمنت وأحوال المجاري. ومن شأن المشاركة الفعالة للممثلين اللبنانيين في كل من برنامج الجودة والبرنامج الإقليمي للجودة في منطقة حوض البحر الأبيض المتوسط، أن تحسن البنية التحتية الوطنية الخاصة بالجودة في البلاد وأن تعزز التعاون اللبناني مع شركاء آخرين من المنطقة نفسها.

يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول النشاطات المقبلة وعن برنامج "يوروميديا للجودة" على الموقع التالي:
<http://www.euromedquality.org>

تعاون بين المشاريع الممولة من الاتحاد الأوروبي

أليزا سيتيني
منسق برنامج الجودة الأورو-متوسطي

والتوسطة الحجم في الاقتصاد اللبناني، من خلال إنشاء بيئة تساعد أصحاب المنشآت على تحديث شركاتهم واكتساب ميزة تنافسية. يعالج هذان المشروعان مسائل، مثل السياسات المعتمدة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم والتشريعات الخاصة ومراكز تطوير الأعمال وإسداء النصائح التقنية وتقديم خدمات النصح المالية، الخ...

أما المشروع الثالث، فهو مشروع تطوير الزراعة القائم في وزارة الزراعة، وهو يعمل على دعم مزارعي الفواكه والخضار الطازجة، إضافة إلى القيام بنشاطات



ADP
AGRICULTURE
DEVELOPMENT PROJECT



ليس برنامج الجودة سوى واحداً من عدة مشاريع يمولها الاتحاد الأوروبي والتي تهدف إلى دعم الحكومة والصناعات اللبنانية. هناك ثلاثة مشاريع أخرى قائمة في لبنان في مجالات متشابهة، لكنها تركز على أبعاد مختلفة. وتعتبر هذه

المشاريع، بنسب متفاوتة، متكاملة مع برنامج الجودة من حيث الأهداف. على اعتبار أن هذه المشاريع قد أطلقت بفرق أشهر قليلة عن بعضها البعض، وأنها سوف تتزامن مع بعضها لمدة لا يستهان بها، فيشكل ذلك فرصة فريدة لبذل جهود

مشتركة لدعم الصناعة اللبنانية وتطويرها. ويعني جميع العاملين في المشاريع هذه المسألة وهم على اتصال ببعضهم البعض بالتعاون في تنسيق عدد من النشاطات.

أول هذه المشاريع هو مشروع الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم والثاني هو مشروع المركز الأوروبي اللبناني لتحديث الصناعة. يهدف كلا المشروعين إلى تعزيز قطاع المؤسسات الصغيرة

خبير جديد في منصب مستشار أول لمكّون السياسات

انضم السيد فريتز هندركس من هولندا إلى فريق عمل برنامج الجودة وأبتداء مهام عمله كخبير أول لمكّون السياسات ومنسق فريق الخبراء في نهاية تموز/يوليو الماضي. تخصص أساساً في العلوم السياسية والاقتصاد في جامعة أمستردام وبدأ سيرته المهنية كمستشار حول وضع السياسات في وزارة الاقتصاد الهولندية. بعد عشر سنوات، ترك الوزارة وانضم إلى شركة استشارات دولية بوظيفة مدير العلاقات بين الحكومة وقطاع الصناعة، وبعدها بخمس سنوات أسس شركة استشارات خاصة به.



فريتز هندركس

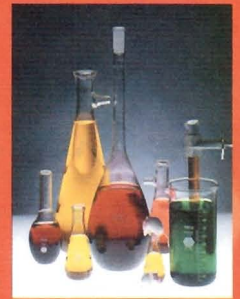
منذ ذلك الحين، أنجز أعمالاً لمنظمات استشارية وطنية ودولية، فيما يتعلق بإعادة هيكلة مشاريع المنظمات المعنية بالبنية التحتية للجودة ووضع خطط تطوير تشريعات السلامة، الخاصة بالمنتجات الوطنية وخطط تطوير حول الجوائز التقنية المفروضة على المسائل التجارية. حاز على خبرة واسعة في هذا المجال في أوروبا الوسطى والشرقية، وأيضاً في منطقة الشرق الأوسط، قبل انضمامه إلى فريق برنامج الجودة في لبنان.

برنامج الجودة يحضّر استدرج عروض آلات المختبرات

تذكر من بين المهام التي سيقوم بها فريق عمل برنامج الجودة، تزويد المختبرات اللبنانية المختارة بألات جديدة للفحص والقياس. فبفضل موجة خاصة من الزيارات إلى المختبرات ذات الصلة من قبل خبراء دوليين ومحليين، وبفضل عمليات تقييم واسعة، تم تحديد أساليب الفحص التي تنقص في لبنان، ومن خلال تأمين تجهيزات جديدة، وبالترزامن مع تركيبها وتأمين التدريب، سوف تكون المختبرات اللبنانية مجهزة لتلبية حاجات الشركات لجهة فحص المنتجات الموجهة إلى أسواق التصدير ولجهة فحص سلامة وصحة هذه المنتجات، مما سيؤدي إلى رقابة أفضل لاحترام التنظيمات.

وتغطي الأساليب الجديدة المختارة للفحص ثغرات موجودة في قدرات الفحص في المجال الغذائي (المواد الناقلة للعدوى والمواد

المباشرة والمواد المضافة والمواد البيولوجية الصغرى وفحص المواد المعدلة جينياً وعلم قياس التيار وصحة الأغذية) وفي المجالات غير الغذائية (منتجات النفط والإسمنت والسيطاطسون والأدوات الكهربائية والبطاريات). كما سيتم تأمين معدات للقياس



المدرج لمقاسات الأدوات (الحرارة والرطوبة والرطوبة والكيمياء الكهربائية والحماية من الأشعة وقياس شدة الضوء وتدفق المياه)، مما سيسمح للقياسات بأن تكون أكثر دقة وموثوقية.

عندما تنتهي عملية عرض المناقصات بشكل فعال، يمكن توقع استلام المعدات الجديدة قبل نهاية صيف ٢٠٠٦.