

أخبار الجودة

نشرة إخبارية لـ "برنامج الجودة" برنامج تقوية إدارة الجودة وقدراتها وبنيتها التحتية في لبنان

'الحكومة تدعم بالكامل مفهوم المركز اللبناني الوطني للجودة'



فريق خبراء المركز اللبناني الوطني للجودة

مقال الجودة بقلم جوهاني أنتيلا، الصفحة ٢). أما النشاطات المحتملة التي يتوقع أن يوفرها مركز لبنان للتميز، فستشمل التنسيق الوطني، التدريب والاستشارات، التقييم القياسي للجودة العالمية، وتطوير معايير الجائزة الوطنية للجودة ووضعها حيز التطبيق.

وقد أيد عدد من الحضور ما أدلى به الوزير، ومن بينهم السيد وجيه بزري، رئيس اللجنة الاستشارية للجودة الذي سلط الضوء على أهمية تطبيق حملة توعية للجودة في مختلف الأسواق اللبنانية. وفي حين أشار السيد غازي قريطم، رئيس غرفة التجارة والصناعة والزراعة في بيروت، إلى ضرورة نشر المعلومات بين المستهلكين في ما يتعلق بمسائل الجودة (حماية المستهلكين، الاستيراد والتصدير، أبقى السيد غسان بلبل، رئيس نقابة صناعيي التجهيزات الكهربائية في لبنان دعمه الراسخ للمفهوم، قائلاً: «ينبغي أن يكون لهذا المركز دوراً هاماً لا يقتصر على التنسيق، وأن يحظى

بالصلاحيات والموارد التي تخوله توفير ثقافة الجودة لأجل لبنان». هذا ودعا السيد رافي سامرجيان، رئيس الجمعية اللبنانية للجودة، التي تأسست مؤخراً، الحضور إلى تقديم مقترحات للهيئات الدولية المانحة للهيئات. أما الدكتور زهير برو، رئيس جمعية المستهلك في لبنان، فأبدى دعمه الكامل لفكرة الجائزة الوطنية للجودة، داعياً إلى اعتماد معايير صارمة في هذا الإطار يتم تطويرها وإدارتها بما يتوافق مع أفضل المعايير الدولية.



اجتماع الوزير حداد مع فعاليات المركز اللبناني الوطني للجودة

جاء هذا التصريح مؤخراً في سياق حديث لمعالي وزير الإقتصاد والتجارة سامي حداد في ختام جولة مكثفة من النقاشات مع مختلف الهيئات اللبنانية الرئيسية في القطاعين العام والخاص. والجدير بالذكر أن هذه الهيئات تبدي اهتماماً مطرداً بمفهوم الجودة. في الواقع، يشكل إنشاء مركز لبناني وطني للجودة حجر أساس في إطار بلورة وتطوير برنامج للجودة متعدد المقومات، تحتضنه وزارة الإقتصاد والتجارة. وقد أشار الوزير إلى أنه «لا يجدر بالصناعيين اللبنانيين التنافس على الأسعار فقط، إنما أيضاً على الجودة والابتكار».

سيشكل المركز الوطني للجودة المقترح مركز خبرات في مجال توفير النصح حول الجودة وطرق تعزيزها، وتبادل المعرفة والخبرات العملية، وتوفير نشاطات تدريبية واستشارية للقطاع الصناعي والمؤسسات المعنية بالبنى التحتية للجودة وهيئات القطاع العام على الأراضي اللبنانية كافة. ففي أوروبا مثلاً، تنشط شبكة واسعة النطاق من المنظمات التطوعية الوطنية والأوروبية المرتبطة بالقطاع العام التي تعمل لأجل تعزيز التميز في الأعمال.

في فنلندة وإيرلندة على سبيل المثال، تُعرف الهيئتان الوطنيتان للجودة باسم «فنلندة للتميز» و «إيرلندة للتميز»، كما أفاد جوهاني أنتيلا، وهو خبير فنلندي في الجودة تراكمت خبراته في هذا المجال على مر أكثر من أربعين عاماً. وفي رأي هذا الخبير، وانطلاقاً من خبرته الطويلة، لا وجود لمراكز جودة رديئة. فمراكز الجودة إما جيدة وإما جيدة جداً. وهو يشير فضلاً عن ذلك إلى أن علاقة وثيقة تربط بين «الجودة والثقافة» (راجع أيضاً



برنامج مول من الاتحاد الأوروبي

في هذا العدد

١

'الحكومة تدعم بالكامل مفهوم المركز اللبناني الوطني للجودة'

٢

'ضمان الجودة وإدارة الجودة هما العاملان الرئيسيان'

'جودة المنتجات والخدمات اللبنانية لم يرتقيا بعد إلى المواصفات الدولية'

٣

'الجودة شأن أساسي لدى جمعية الصناعيين اللبنانيين'

٤

'تعاون وثيق بين معهد البحوث الصناعية وبرنامج الجودة لجودة المنتجات شهدت تحسناً على المدى الطويل'

٥

'الجزيرة جد إيجابية تساهم في إطلاق مشاريع أعمال جديدة'

٦

'المؤتمر العربي الدولي المُقرّر إنعقاده في حزيران ٢٠٠٦'

تعاون بين منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية وبرنامج الجودة تيكنيتاس



'اجودة المنتجات والخدمات اللبنانية لم يرتقيا بعد إلى المواصفات الدولية'

في خلال زيارة أولى قمت بها مؤخراً إلى لبنان، تسنّت لي الفرصة لمناقشة المحركات الضرورية للجودة ولسبل تطويرها في المجتمع اللبناني. وفي هذا السياق، قابلت عدداً من الشخصيات والمؤسسات، وضمناً قادة العديد من شركات الأعمال والمؤسسات التجارية، بالإضافة إلى أساتذة في أبرز الجامعات والنقابات المهنية. وانطلاقاً من خلفيتي الشخصية وخبرتي المهنية، أجد نفسي مؤهلاً تماماً لإجراء مقارنات بين ما رأيته وسمعته عن مسائل الجودة في لبنان من جهة، وما أعرفه عن وضع الجودة في دول أخرى كالدول الأوروبية والولايات المتحدة الأميركية واليابان من جهة أخرى.

واستناداً إلى هذه الزيارة الميدانية الأولى، استنتجت بشكل رئيسي أن الوضع الحالي للجودة في لبنان غير مرضٍ. وقد نقع على بعض النماذج الجيدة عن جودة المنتجات والخدمات اللبنانية وإدارة الجودة، لا سيما في المؤسسات التي تنشط في مجال أسواق التصدير إلى أوروبا أو الولايات المتحدة. وقد نجد أيضاً نماذج مماثلة في بعض المؤسسات المتمركزة في الخارج والناشطة في لبنان. ولسوء الحظ، غالباً ما تكون المنتجات والخدمات العالية الجودة في لبنان باهظة الثمن.

وفي الحالات المتعلقة بمؤسسات عاملة في لبنان شرعت باستخدام المنهجيات المرتبطة بالجودة، كانت المقاربة المعتمدة ضيقة الأفق عموماً، وترتكز بشكل رئيسي إلى السعي لبلوغ معايير الجودة العامة وضمن التوافق معها. لكن التجربة على المستوى الدولي تثبت أن التنافسية في الأسواق الدولية لا يمكن أن تتحقق على سبيل المثال من خلال شهادات الأيزو ٩٠٠٠ لتوافق أنظمة الإدارة. في المقابل، يشكل اعتماد أدوات مهنية للجودة أكثر تطوراً، بالإضافة إلى الابتكار والتكامل، العناصر الضرورية لنجاح إدارة الجودة. لكن ليس هناك أدلة كافية على وجود هذه المقاربة لإدارة الجودة في المؤسسات اللبنانية.

على الرغم من ذلك، أبدى الأفراد كافة الذين قابلتهم في سياق زيارتي اهتماماً جدياً بتطوير الجودة ورغبة عامة في دعم هذا المسار على مستوى البلاد، وضمناً في العديد من الشركات الصغرى والكبرى المنتجة للسلع أو الخدمات، كما في الهيئات الحكومية والبلدية. والواقع أن الكثيرين يرون في هذا النوع من تطوير الجودة على المستوى الوطني، وانطلاقاً من الوضع الراهن، ضرورة لا بل حاجة ملحة وتحدياً كبيراً تواجهه البلاد والسلطات الرئيسية المعنية. ومن الضروري تحديداً توافر نوع من التعاون الوثيق والمتعدد الأطراف في مسائل الجودة من أجل النجاح في التحدي وتحقيق الغاية المرجوة.

وقد أثبتت تجارب عدة أن مقاربات الجودة تعتمد على الدوام اعتماداً وثيقاً على ثقافة المؤسسات والشركات والثقافة الوطنية العامة. والواقع أن هذه المسألة تشكل صعوبة أساسية في سياق التطوير الجذري للجودة لأنه من الصعب تغيير المعايير الثقافية بسرعة. وبغية تحقيق مستوى عالٍ من الوعي للجودة في سائر أنحاء البلاد، من الضروري اعتماد سياسة متينة واضحة المعالم لتعزيز الجودة على المستوى الوطني. كذلك

'اضمان الجودة وإدارتها هما العاملان الرئيسان'

يشكل لبنان دولة صغيرة المساحة ذات موارد طبيعية محدودة، ويتميز بقلة عدد سكانه وطبيعته الجغرافية التي لا تتيح استثمار أراضيه زراعياً على نطاق واسع. ولا يجدر بالتالي بلبنان أن يسعى إلى منافسة الأسواق العالمية من خلال اقتصاديات الإنتاج الواسعة النطاق التي تنشأ عن الإنتاج بالجملة. فضلاً عن ذلك، لن يستطيع لبنان أن يغزو الأسواق العالمية من خلال منتجات بخسة الثمن وذلك لعدم توافر يد عاملة متدنية الكلفة.

الواقع أن السبيل الوحيد

لتقدم لبنان بخدمات الأسواق الأكثر ملاءمة له عبر توفير سلع ذات جودة عالية وقيمة مضافة مرتفعة. وفي هذا الإطار، يشكل ضمان



علي برّو

الجودة وإدارة الجودة العاملين الرئيسين. أما نواة هذه المقاربة، فتتمثل بضرورة بذل الشركات في قطاع الصناعة والخدمات مساعي حثيثة لكسب ثقة زبائنهم والحفاظ على هذه الثقة. أما الثقة بالمنتجات والخدمات، فتنشأ عن مقدرة المنتجات والخدمات على تلبية حاجات المستهلكين المحددة، ليس عند شرائها فحسب، بل أيضاً على مرّ مدة الصلاحية التجارية للمنتجات. والجدير بالذكر أن ضمان الجودة يشكل الهدف والغاية، فيما تشكل إدارة الجودة أداة ضرورية لأجل تحقيق هذا الهدف، علماً أن برنامج الجودة يعمل على خطط لتلبية تلك الحاجات.

لكن ضمان الجودة لا يتحقق عبر تطبيق تقنيات الجودة فحسب. فلا بد من تطبيق تقنيات ضمان الجودة بحكمة. وفي نهاية المطاف، تبقى إدارة الجودة العنصر الأكثر أهمية. وإذا ما أخذنا بعين الاعتبار توفر عدد كبير من الأفراد المدربين في لبنان من ذوي المؤهلات العلمية العالية، يمكن القول إن لبنان سينجح حتماً في مهمته ليشكل مركزاً رائداً للتميز في الأعمال في سائر أنحاء المنطقة.

علي برّو

مدير برنامج الجودة



جوهاني أنتيلا

الجودة شأن أساسي لدى جمعية الصناعيين اللبنانيين



فادي عبّود

بات قراءة نشرة "أخبار الجودة" يعرفون أن جمعية الصناعيين اللبنانيين تعمل منذ سنوات عدة على تعزيز "الجودة". والواقع أن نشاطاتها بمعظمها تستهدف بلوغ أعلى معايير الجودة بمعناها الشامل، لا بل وتخطي الهدف المباشر المتمثل برفع مستوى جودة المنتجات المصنّعة في لبنان. وعلى سبيل المثال، التزمت جمعية الصناعيين اللبنانيين بالعديد من المبادرات الهادفة إلى تحسين المعايير في مختلف المستويات التعليمية، الثانوية والمهنية والجامعية.

فضلاً عن ذلك، عمدت جمعية الصناعيين اللبنانيين إلى إطلاق حملة تهدف إلى تحسين بيئة الأعمال اللبنانية، بما في ذلك رفع مستوى جودة البيروقراطية اللبنانية. وبالتالي، تشكل الجودة شأنًا أساسيًا بالنسبة إلى جمعية الصناعيين اللبنانيين، بل إنها محور العديد من نشاطات هذه الجمعية. والواقع أن هذا ما يجعل جمعية الصناعيين اللبنانيين تدعم مساعي برنامج الجودة وتسعى قدماً إلى تكثيف تعاونها مع هذه المبادرة الهامة.

وفي هذا السياق، علّق السيد عبّود قائلاً: "لكن قبل أن نتعمّق في مسألة الجودة، اسمحوا لي بتقديم عرض موجز عن جمعيتنا. تأسست جمعية الصناعيين اللبنانيين في العام ١٩٤٢ كمؤسسة اقتصادية لبنانية تمثل الصناعيين كافة على الأراضي اللبنانية. وتنادي هذه الجمعية باعتماد سياسة للتنمية الصناعية المتوازنة في المناطق اللبنانية كافة.

وتسعى الجمعية إلى استحداث بيئة ملائمة للاستثمار والنمو والتنمية في القطاع الصناعي، وإلى الحفاظ على هذه البيئة. وباعتبار أن النشاطات الصناعية في لبنان تابعة بمعظمها للقطاع الخاص، تضطلع الجمعية بدور أكثر أهمية.

وتنتخب الجمعية العمومية في جمعية الصناعيين اللبنانيين مجلس إدارة يضم ٢٤ شخصاً من أعضائها لولاية مدتها أربع سنوات. وفي مرحلة لاحقة، ينتخب مجلس الإدارة "مكتباً" يضم رئيساً ونائباً رئيساً وأميناً عاماً وأمين صندوق وأميناً للعلاقات الخارجية وأربعة أعضاء.

ويتشارك مجلس الإدارة ومكتب المجلس بلورة السياسة مع الهيئات التالية:

* اللجان المتخصصة

* مجلس المناطق الصناعية

* مجلس القطاعات الصناعية

* مجلس تعزيز الصادرات

والجدير بالذكر أن جمعية الصناعيين اللبنانيين طوّرت مشاريع عدة تهدف إلى تعزيز

مفهوم الجودة الهام. ونذكر من هذه المشاريع مشروع "ختم الجودة" ومشروع "الوعي والتدريب من أجل صناعة الأغذية". ويتمثل الهدف العام لمشروع "ختم الجودة" بزيادة حصة المنتجات والخدمات اللبنانية في الأسواق الدولية عبر توفير ملاءمة أفضل مع المتطلبات التقنية والمعايير الدولية. أضف إلى ذلك أن حماية أفضل تتوافر لسلامة المجتمع المحلي وصحته من خلال ضبط جودة المنتجات المصنّعة محلياً.

أما الهدف العام لمشروع "الوعي والتدريب من أجل صناعة الأغذية"، فيتمثل بتعزيز وعي مصنّعي المنتجات الغذائية الزراعية للجودة والسلامة، وبناء إمكانيات اليد العاملة المعنية بالإنتاج والجودة في هذا المجال بغية تحسين جودة المنتجات الغذائية الزراعية وفقاً للمقاربة المعروفة باسم "من المزرعة إلى المائدة".

أضف إلى ما تقدم أن جمعية الصناعيين اللبنانيين تسعى إلى الحصول على دعم برنامج الجودة لجهة إنشاء مركز للبحوث والتطوير ومحضنة في مقر جمعية الصناعيين اللبنانيين في مرفأ بيروت. فالبحوث والتطوير والابتكار عوامل لا ينبغي أن تكون حكرًا على الصناعات العالية التقنية. فهذه العوامل قد تكون مفيدة أيضاً في تطوير المنتجات المرتبطة بالمطبخ اللبناني الذي يشهد الطلب عليه من قبل المستهلكين في سائر أنحاء العالم ازدهاراً ملحوظاً.

وختم رئيس الجمعية قائلاً: "كلنا نوافق على أن النجاح في أسواق الصادرات عامل بالغ الأهمية من أجل نمو الصناعات اللبنانية والاقتصاد اللبناني على المدى الطويل. لكن هذا النجاح يرتكز إلى مقدرة المصنّعين على الابتكار وعلى إنتاج سلع ذات جودة عالية تواكب التغيرات الدائمة في المواصفات التقنية الدولية. ونحن نثق بأن برنامج الجودة سيلعب دوراً هاماً لجهة تعزيز البنية التحتية للجودة في لبنان على صعيد التشريع والمؤسسات والمشاريع، مما يدعم مسار دخول منتجاتنا إلى الأسواق الدولية.

وأود أخيراً أن أشكر برنامج الجودة على الدعم القيم الذي يوفره لجمعية الصناعيين اللبنانيين.

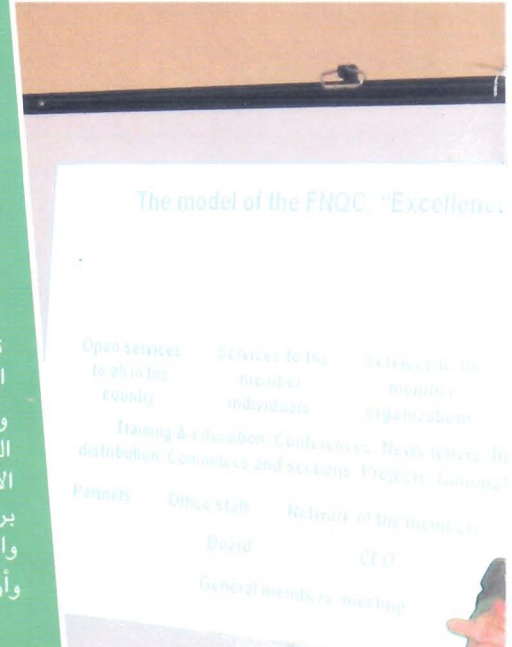
فادي عبّود

رئيس جمعية الصناعيين اللبنانيين

تبين التجارب في دول أخرى الحاجة إلى التطوير المنهجي لمقاربة تعزيز الجودة على المستوى الوطني، على أن يستهدف هذا التطوير بداية الشركات الخاصة الأكثر نشاطاً، يليها القطاع العام الذي بات معنياً بمنهجيات الجودة المحترفة. وإن لم يحدث ذلك على المستوى الوطني، فسيطال التأثير حتماً مسائل تطوير الجودة في القطاع الخاص. فعلى سبيل المثال، عندما استحدث الاتحاد الأوروبي سياسة تعزيز الجودة الأوروبية في مقابل المنظمة الأوروبية للجودة، جرى دمج مواطن القوة والمزايا الثقافية الأوروبية في هذا المسار باعتبارها عناصر أساسية.

وقد يكون للمنظور الثقافي أيضاً تأثير إيجابي لجهة أن كل مؤسسة أو هيئة وطنية تستطيع بناء مسار تطويرها للجودة على أسس مواطن القوة التي يتمتع بها أفرادها وعلى إرثها الثقافي الأساسي. والواقع أن هذا هو السبيل الوحيد لاستحداث هوية استثنائية وفاعلة. ومثال على ذلك مبادرة "لبنان للتميز" التي تؤدي إلى بلورة رؤية ناجحة للجودة تجعل لبنان دولة متميزة عن غيرها من الدول. كما أن هذه المبادرة قد تكون السبيل إلى التنافسية في المستقبل من أجل "الإدارة لتحقيق نجاح مستدام من خلال الجودة" كما جاء في العنوان الجديد للجيل المقبل من معايير الأيزو ٩٠٠٠ الشهيرة (العام ٢٠٠٨)

www.QualityIntegration.biz
جوهاني أنتيلا، خبير للجودة، فنلندا





تعاون وثيق بين معهد البحوث الصناعية وبرنامج الجودة

أضف إلى ذلك، يُعتبر معهد البحوث الصناعية معهداً مرجعياً لمنح الشهادات للأُنظمة والمنتجات والأفراد، وترتكز الشهادة الممنوحة من معهد البحوث الصناعية على متطلبات الجودة والأمن والفعالية التي تفرضها المعايير اللبنانية أو الأوروبية أو الدولية.

وباعتبار أن معهد البحوث الصناعية معترف به ومرخص له من قبل الحكومة اللبنانية لجهة إجراء البحوث والإختبارات والتحليل، يطبق هذا المعهد قوانين عدة ترتبط بالمنتجات الغذائية الزراعية ومواد الطلاء والقوط الصحية والمنتجات الفولاذية والأجهزة المنزلية الكهربائية وأسطوانات غاز البترول السائل وغير ذلك من المنتجات، وذلك بغية ضمان تطابق هذه المنتجات مع المعايير اللبنانية والتحقق من سلامتها قبل إطلاقها في الأسواق. فضلاً عن ذلك، يُعتبر معهد البحوث الصناعية المؤسسة الوحيدة المرخص لها رسمياً لمنح شهادات جودة مطابقة المعايير. ففي ظل غياب أي مؤسسة عاملة لمنح الإعتماد، جرى اعتماد بعض مختبرات معهد البحوث الصناعية من قبل هيئة الإعتماد الألمانية DAP.

وفي سياق النشاطات الواسعة النطاق، يلعب معهد البحوث الصناعية دوراً أساسياً لجهة دعم مؤسسات القطاع الخاص اللبناني. ويتم ذلك من خلال سلسلة النشاطات التالية:

- * إجراء دراسات وأبحاث من أجل إنشاء مصانع جديدة؛
- * التحقق من المعلومات حول المواد الأولية المتوافرة وأوجه استخدامها والطرق الفضلى لاستثمارها، ونشر هذه المعلومات؛
- * توفير خدمات موثوقة بالمستوى العلمي الدولي في مجال الإختبار والتحليل ومنح شهادات الجودة أو المطابقة مع المعايير ومواصفات الشراء؛

* توفير خدمات استشارية تقنية وإدارية واقتصادية متخصصة للصناعات المحلية ومخططات التطوير الصناعي؛

* التعاون الوثيق والمستمر مع المؤسسات الرسمية والجمعيات الصناعية ومجالس التطوير الصناعي في مضامير ترتبط بالتطوير الصناعي في البلاد؛

* إطلاق حملات توعية من خلال ندوات حول نشر الجودة والتكنولوجيا، بالتعاون مع برنامج الجودة ونقابة المهندسين في لبنان واتحاد غرف التجارة والصناعة والزراعة.

فضلاً عن ذلك، وبموازاة استراتيجية دعم القطاع الخاص في لبنان، يحتضن معهد البحوث الصناعية ثلاثة مشاريع هي:



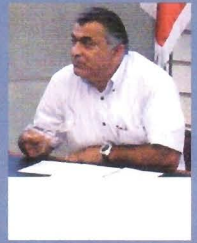
* المركز اللبناني للإنتاج الأنظف، الهادف إلى التطوير البيئي والصناعي المستخدم؛

* هيئة الشراكة والتعاقد من الباطن (SPX)، الهادف إلى تزويد الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم بالخدمات والمعلومات الإستشارية، وإلى تعزيز التعاقد من الباطن والشراكات.

* المركز اللبناني الأوروبي للتحديث

Certification System

أجود المنتجات شهدت تحسناً على المدى الطويل



يقول البرفسور توفيق رزق: «الواقع أن تزايد الاعتراف بأهمية الجودة في دعم أداء منتجاتنا قد أدى إلى إعادة تقييم لما تعنيه الجودة من وجهة نظر المستهلك». ومن الواضح أن تعريفات الجودة المبنية على مفهوم التصنيع تشكل حجر أساس في أي التزام بالجودة من خلال توفير نماذج

د. توفيق رزق

متطابقة من السلعة المصنعة. لكن تتجلى أيضاً الحاجة إلى توسيع أنظمة جودة التصنيع في بعض المجالات إن كان المطلوب أن تلبى حاجات المستهلكين بالكامل.

والجدير بالذكر أن ضبط جودة التصنيع يتمحور عن وجه حق حول الكمال المادي للسلعة المصنعة أكثر منه حول أدائها في سياق استخدامها. لكن إرشادات التصنيع في العادة لا تأخذ بعين الاعتبار تأثير نوعية المستهلك وانفعالاته ومفاعيل العلامة التجارية والسعر على تقييم المستهلك للمنتج. وبالتالي، تتجلى الحاجة إلى استكمال الإرشادات التصنيعية بمعلومات عن متطلبات المستهلكين وردود فعلهم على المنتج بغية تفادي الأخطاء المنبثقة عن المبالغة أو النقص في ضبط مزايا المنتج. ويضيف البرفسور رزق قائلاً: «ولكي نفهم متطلبات المستهلكين من جودة المنتج، لا بد من أن نطرح سؤالين أساسيين:

* ما هي المزايا التي يعتبرها المستهلك ضرورية لدى الحكم على جودة المنتج؟

* بالنسبة إلى أي ميزة محددة، ما هو المطلب الأمثل وما هي المتغيرات المسموح بها في ما يتعلق بهذا المطلب المثالي؟ ويمكن طرح سؤال إضافي يتعلق تحديداً بالتسويق ويتمثل بمعرفة ما إذا كانت مقاييس «المطلب المثالي»، و«المتغيرات المسموح بها» تختلف إلى حد بالغ حسب نوع المستهلكين (مثلاً: ما هي النسبة المئوية لمجموعات المستهلكين الذين يحدون متطلبات مثالية مختلفة وقيماً مختلفة في ما يتعلق بالمتغيرات المسموح بها)، أو بحسب متغيرات العلامة التجارية والسعر.

أضف إلى ما تقدم أن تحديد مزايا الجودة ليس أكثر تعقيداً من الالتزام الجدي بالتحدث إلى المستهلكين استناداً إلى نقاشات ضمن مجموعات هامة. ففي برنامج أبحاث نوجزه هنا، جرى تنظيم عدد من الجلسات ضمن مجموعات لدراسة ما إذا كانت الجودة من منظور المستهلك تعتبر مسألة أساسية تؤخذ بعين الاعتبار لدى شراء المنتج. فضلاً عن ذلك، تعالج مواضيع أخرى إمكانية رصد التوجهات التاريخية في ما يتعلق بالجودة، فضلاً عن مزايا المنتج التي تشكل مؤشرات هامة على الجودة.

من الواضح، أقله في سياق المملكة المتحدة، أن الجودة تعتبر وثيقة الصلة بشراء المنتج وأن التحولات التاريخية في مجال الجودة قابلة للرصد. وفي هذا الإطار، تشير مقارنة بين التاريخ المعاصر والتاريخ القديم إلى أن جودة المنتجات قد شهدت تحسناً ملحوظاً على المدى الطويل. لكن في سياق هذا التوجه، قد يرتبط التوقيت الملحوظ لتراجع تدريجي مفاجئ في الجودة بتجلى حديثاً ارتباطاً وثيقاً بظهور منتجات عامة في السوق».

د. توفيق رزق

عميد كلية العلوم، جامعة القديس يوسف

أجربة جد إيجابية تساهم في إطلاق مشاريع أعمال جديدة

الصناعي (ELCIM)، الذي يدعم تطوير شركات الأعمال ونمو الصادرات الصناعية من خلال توفير الدعم التقني والمالي.

والجدير بالذكر أن تزايد الطلب وعولمة السوق قد فرضا على الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في الدول الحديثة العهد أن تلتزم بالمعايير والأنظمة الدولية. والتزامها هذا يشكل عاملاً أساسياً لبقائها. فلم يعد بالإمكان الإعتماد على الطرق التقليدية في الإنتاج التي تفتقر في العادة إلى معايير الجودة الضرورية، مما يهدد سلامة المستهلكين ويحول دون دخول المنتجات ذات الصلة إلى الأسواق الدولية.

وباعتبار أن الجمع بين أنظمة الجودة الوطنية وأنظمة التصنيف ومنح الشهادات والتوافق مع المعايير الدولية بحكم مسألة الجودة في الإتحاد الأوروبي ومنظمة التجارة العالمية، بات من الضروري التوفيق بين المعايير التقنية وإجراءات منح الشهادات. وهذا يؤدي أيضاً إلى إزالة الحواجز التجارية، وبالتالي ضمان التبادل التجاري الحر للمنتجات والخدمات. وفي هذا السياق، يعكس برنامج الجودة مبادرة استراتيجية ستسمح بتعزيز وإطلاق سلع وخدمات لبنانية عالية الجودة. وبالتالي تسهيل دخول المنتجات المحلية إلى الأسواق الدولية.

وتجدر الإشارة إلى أن التعاون بين معهد البحوث الصناعية وبرنامج الجودة يشكل عاملاً ضرورياً، لا سيما وأن نشاطاتهما تكمل بعضهما البعض. وقد جرى إطلاق مشروع التدريب على توجيهات المقاربة الجديدة في الدول الأوروبية كنتيجة للتعاون في مجال تحسين البنية التحتية للجودة، وذلك من خلال مساهمة معهد البحوث الصناعية في اللجان الإستشارية واللجان الفرعية ذات الصلة.

هذا ويكرس معهد البحوث الصناعية إمكانياته كافة وقدراته التدريبية في مجالات الجودة والإختبارات والتصنيف ومنح الشهادات لدعم برنامج الجودة، لا سيما وأن كليهما يهدفان إلى دعم المشاريع المحلية والحفاظ على سلامة المستهلك وحمايته في آن.



معرض GulfFood دبي، شباط ٢٠٠٦

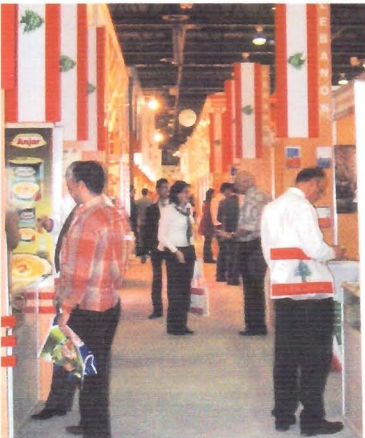
هذا ما صرح به العديد من المشاركين اللبنانيين في معرض الخليج للمنتجات الغذائية للعام ٢٠٠٦ (Anuga 2006) الذي يعكس آخر نشاط دولي لبرنامج الجودة، بعد نجاح معرض أنوغا Anuga للأغذية الذي جرى تنظيمه في تشرين الأول - أكتوبر العام ٢٠٠٥ في كولونيا - ألمانيا، فشكل أكبر معرض تجاري دولي للأغذية والمشروبات. وكانت لبرنامج الجودة تجربة أخرى مماثلة، إنما هذه المرة في دبي - الإمارات العربية المتحدة، حيث أقيم في الفترة الممتدة بين ١٩ و ٢٢ شباط/فبراير العام ٢٠٠٦ معرض الخليج الحادي عشر للأغذية والفنادق والتجهيزات ومعرض الطبخ.

وكان من أوائل زوّار الجناح الوطني اللبناني سعادة السفير حسن برّو، السفير اللبناني في الإمارات المتحدة العربية (ومقره في أبو ظبي). وقد افتتح سعادة السفير الجناح الوطني اللبناني رسمياً يرافقه رئيس نقابة أصحاب الصناعات الغذائية اللبنانية السيد جورج نصراري، ومدير برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد و التجارة الدكتور علي برّو، وتسنّت الفرصة أيضاً أمام الصناعيين اللبنانيين المشاركين في معرض الخليج للمنتجات الغذائية للعام ٢٠٠٦ لمقابلة السفير وإطلاعه على مجموعة متنوعة من المنتجات اللبنانية التي يفخرون بها. وفي سياق المشاركة الناشطة في عدد من المعارض التجارية، أثبت برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد و التجارة والذي تحتضنه هذه وزارة التزامه الواضح بتحسين معايير جودة المنتجات الغذائية اللبنانية.

استضاف معرض الخليج للمنتجات الغذائية للعام ٢٠٠٦ نحو ١٨٠٠ مشارك من ٦٨ دولة، و ٣٠ ألف تاجر وزائر من أكثر من ١٣٥ دولة. هذا وضمّ المعرض ٢٢ كشكاً لبنانياً تمثلت بالجناح الوطني اللبناني، بما فيها برنامج الجودة و ٢١ شركة لبنانية أخرى تنشط في صناعات غذائية مختلفة مثل الطحينة والحلاوة، التوابل والأعشاب، العصير، المكسرات، زيت الزيتون، ومجموعة متنوعة من المعلبات والأغذية المجففة.

ويثابر المعنيون بتنظيم هذا المعرض على الحفاظ على مستواه الدولي الرفيع، لجهة العارضين فيه والزوار والأجنحة والنشاطات والتنظيم العام. واللافت أن المعرض ألهم الكثير من الحضور، بفضل عروض الطبخ، ومباريات الطبخ المباشرة، وعروض الحفر على ألواح الثلج، وعروض المآدب الفاخرة والمعجنات والحلويات المبتكرة. ونذكر من النشاطات الرئيسية التي جرى تنظيمها في سياق معرض الخليج للمنتجات الغذائية للعام ٢٠٠٦ مؤتمّر دبي الدولي لسلامة الغذاء الذي استمر ثلاثة أيام وطرحت فيه مسائل بالغة الأهمية، تتمحور حول سلامة الغذاء في منطقة الخليج كافة.

وفي سياق التحقق من مستويات نجاح المعرض، أشار المشاركون اللبنانيون إلى أن معرض الخليج للمنتجات الغذائية للعام ٢٠٠٦ كان جيداً كما هو متوقع وسمح لهم بالتواصل مع العديد من الزوار والزبائن المحتملين. ويبدو أن هذا المعرض لا ينفك يزدهر ويتحسن عاماً تلو الآخر. وقد أبدى المشاركون اللبنانيون مجدداً الحماس والتحفيز في ما يتعلق بالدعم المستمر للقطاع العام. هذا وقد رحب العديد من المشاركين والزوار بتوزيع الجناح الوطني اللبناني حقائب تحمل رسم العلم اللبناني قدمها برنامج الجودة، ما جعل الأجنحة الاثني عشر والعشرين الخاصة بالمشاركين اللبنانيين مقصداً لعدد أكبر من الزوّار.



معرض GulfFood دبي، شباط ٢٠٠٦

تعاون بين منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية وبرنامج الجودة

"إحدى ورشات العمل الأكثر إنتاجية ونجاحاً حتى يومنا هذا" جاء هذا التصريح على لسان العديد من المشاركين في سياق وصفهم لتجربتهم الشخصية في ورشة عمل تدريبية انعقدت مؤخراً في بيروت واستمرت خمسة أيام تحت عنوان "الأيزو ٢٢٠٠٠ - أنظمة إدارة سلامة الغذاء". وقد جرى تنظيم ورشة العمل هذه من قبل منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية بالتعاون مع برنامج الجودة. والجدير بالذكر أن هذا النشاط وفر للمشاركين من القطاعين العام والخاص فرصة لتعزيز مهاراتهم في ما يتعلق بسلامة الغذاء. أضف إلى ذلك أن ورشة العمل التدريبية نظمت خصيصاً ولأول مرة في لبنان باعتبار أن معايير الأيزو ٢٢٠٠٠ لم تنشر إلا في العام ٢٠٠٥ وتضمنت العديد من عناصر تحليل المخاطر وضبط النقاط الحرجة، فضلاً عن بعض العناصر الأساسية في أنظمة الأيزو لإدارة الجودة.

وفي سياق الجلسة الافتتاحية الرسمية لورشة العمل، علّق معالي وزير الاقتصاد والتجارة سامي حداد قائلاً: "أنا على يقين تام من أن المشاركين كافة سيتمكنون مع انتهاء هذا الأسبوع من التخطيط لنظام جديد لإدارة سلامة الغذاء في مؤسساتهم وتطبيقه وتشغيله والحفاظ عليه وتحديثه بهدف توفير منتجات تحفظ سلامة المستهلك اللبناني".

حضر ورشة العمل هذه العديد من المشاركين من القطاعين الخاص والعام الذين يمثلون عدداً من الهيئات الوطنية العامة والمختبرات ومزودي المنتجات الغذائية في القطاع الخاص والمطاعم والجامعات. وتمثل أحد الأهداف الرئيسية لورشة العمل بتعزيز وعي المشاركين وتعريفهم بقوانين ومعايير سلامة الغذاء المختلفة، وبالمحركات الخاصة بمعايير سلامة الغذاء. كذلك شملت أهداف ورشة العمل التمييز بين التحقيق والتصديق، ومتطلبات الأيزو ٢٢٠٠٠: ٢٠٠٥ وطرق تكامل عناصر تحليل المخاطر وضبط النقاط الحرجة والأيزو ٢٢٠٠٠ وأنظمة إدارة الجودة. وفي الختام، يُمنح المشاركون الناجحون شهادة دولية عقب النجاح في إتمام اختبار مرتبط بورشة العمل التدريبية. وتشمل الشهادة إفادة بالممارسة العملية لتحليل المخاطر وضبط النقاط الحرجة، يمنحها المعهد البريطاني المجاز للسلامة البيئية، وشهادة ممارسة ومبادئ الأيزو ٢٢٠٠٠: ٢٠٠٥ الممنوحة من إدارة ضمان جودة السجلات التابعة للويد Lloyd.

وفي هذا السياق، ركز السيد شيخ ساخو، الممثل الإقليمي لمنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية على التنسيق المستمر بين منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية والحكومة اللبنانية، في حين أكد السيد جورج نصراري رئيس نقابة أصحاب الصناعات الغذائية على ضرورة اعتماد الصناعيين المعايير الدولية والقواعد التقنية. كذلك يقول مدير برنامج الجودة السيد علي برو: "في هذا تطور وتحسين هامان لوحدة التدريب التي يوفرها برنامج الجودة، باعتبار أنه يوفر مؤهلاً دولياً معترفاً به رسمياً للعديد من المدراء المعنيين بجودة الأغذية اللبنانية".

يعتبر المدرب، السيد علي بدارنه، وهو خبير تحسين الأعمال والجودة لدى منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية في فلسطين، واحداً من كبار المدققين المجازين في السجل الدولي للمدققين المجازين منذ العام ١٩٩٨ وفي سجل لويد لضمان الجودة في مجال الأيزو ٩٠٠٠ والأيزو ١٤٠٠٠ وتحليل المخاطر وضبط النقاط الحرجة والأيزو ٢٢٠٠٠: ٢٠٠٥.

وانطلاقاً من النجاح الذي حققته ورشة العمل التدريبية المشتركة هذه، يجري التخطيط لتنظيم وحدات تدريبية إضافية في هذا المجال الهام والحرص، وبحسب ما جاء على لسان السيد باسل الخطيب، مدير مشروع سلامة الأغذية اللبنانية التابع لمنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية:

"كانت هذه ورشة عمل تدريبية عملية ومثمرة جداً، وسيكون لها دور رئيسي في تحسين مستوى جودة الأغذية اللبنانية".



دورة تدريبية حول ISO 22000، آذار ٢٠٠٦



دورة تدريبية حول ISO 22000، آذار ٢٠٠٦

المؤتمر العربي الدولي المقرر إنعقاده في حزيران ٢٠٠٦

ينعقد مؤتمر دولي لثلاثة أيام برعاية دولة رئيس مجلس الوزراء الأستاذ فؤاد السنيورة تحت عنوان "مؤتمر الجودة وسلامة الغذاء العربي - خطوة نحو العمل المشترك"، وذلك من تاريخ ١٤ إلى ١٦ حزيران ٢٠٠٦.

يشترك في تنظيم هذا المؤتمر كل من "اليونيدو" (منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية) ووزارة الاقتصاد والتجارة ووزارة الصناعة ومجموعة الإقتصاد والأعمال. من المتوقع حضور ٣٠٠ إلى ٤٠٠ مندوب، ٣٣٪ منهم من بلدان أجنبية.

من جهة أخرى، سيقوم العديد من الدول العربية بإرسال ممثلين رفيعي المستوى، إضافة إلى خبراء دوليين لتغطية مواضيع تتعلق بسلامة الغذاء والجودة والنفاذ إلى الأسواق.

للحصول على مزيد من التفاصيل، زوروا موقعنا الإلكتروني:

<http://www.economy.gov.lb/MOET/English/Panel/Projects/Quality/htm>

أو إتصلوا على الأرقام التالية:

برنامج الجودة: هاتف ١ ٧٤٣٩٣٠ ٩٦١ +

فاكس ١ ٧٤٣٧٣٠ ٩٦١ +



الإجتماع الأول لمجلس إدارة المجلس اللبناني للإعتماد

اجتمع أعضاء مجلس إدارة المجلس اللبناني للإعتماد، الذين تم تعيينهم مؤخراً (شباط ٢٠٠٦) للمرة الأولى بشكل رسمي برئاسة السيد جورج خوري، مدير عام وزارة الصناعة بالإنابة، في آذار ٢٠٠٦.

يضم المجلس ممثلين من القطاعين العام والخاص، يجتمعون بطريقة منتظمة لتطوير ووضع الإجراءات الخاصة بهذه المؤسسة.



تقدم مجموعة شركات أوروبية، بقيادة شركة "تيكنيتاس" - فرنسا TECNITAS، الخبرة في الإدارة الدولية والدعم إلى برنامج الجودة، علماً أن أعضاء هذه المجموعة الأوروبية، يعدون من الرواد في مجال الجودة وأصول المطابقة والمواصفات والمصادقة والإعتماد.