

برنامج تقوية إدارة الجودة وقدراتها وبنيتها التحتية في لبنان

برنامج الجودة يتعاون مع ٥٠ شركة لبنانية



• مدير برنامج الجودة علي بزّو يطلق مشروع تطبيق الأيزو للشركات

جبل لبنان و ٤٠٪ شركات من المناطق الأخرى (راجع الجدول المرفق) فيما طلب من الشركات المختارة تبيان إمكانياتها وقدرتها على تحقيق قفزة نوعية للتقدم في سلسلة الجودة. وجرى اختيار الشركات بالتعاون الوثيق مع مختلف غرف التجارة والجمعيات الصناعية والنقابات المهنية.

وتشمل النشاطات تدريباً مكثفاً ونشاطات استشارية حول مواصفة الأيزو ٢٢٠٠٠ (أنظمة إدارة سلامة الغذاء وصحتها) ومواصفة الأيزو ٩٠٠١ (نظم إدارة الجودة). علاوة على ذلك، يقوم خبراء أوروبيون ولبنانيون بتقديم

أطلق برنامج الجودة مؤخراً مشروع لتطبيق مواصفة الأيزو في إطار نشاطات برنامج الجودة الممول من الإتحاد الأوروبي لفترة تمتد على ٢٨ شهراً. ويهدف برنامج الجودة المنفذ برعاية وزارة الاقتصاد والتجارة إلى زيادة تنافسية المنتجات اللبنانية في الأسواق الدولية عبر التزام أفضل بالأنظمة والمعايير التقنية الوطنية والدولية. وينعكس هذا الأمر على السوق المحلي نتيجة رفع مستوى حماية صحة المستهلكين وسلامتهم.

وتركز نشاطات التدريب وتقديم الاستشارات أساساً على مجموعتين من الشركات المختارة يبلغ عددها ٥٠ شركة. تشمل المجموعة الأولى شركات من قطاع الزراعة والصناعات الغذائية تعنى بأنظمة إدارة سلامة الغذاء وصحتها (HACCP - ISO 22000).

أما المجموعة الثانية فتضم شركات أخرى من قطاعات صناعية وخدمية مهمة في اعتماد أنظمة إدارة الجودة (ISO 9001:2000). يرمي برنامج التدريب وتقديم الاستشارات إلى تحديث أنظمة إدارة الجودة لدى ٥٠ شركة لبنانية من مختلف القطاعات بحيث يمكنها حيازة شهادات الأيزو كما يهدف البرنامج إلى تحديث تلك الشركات لأنظمة ضمان الجودة لديها وبطرق يمكن التحقق منها.

قام برنامج الجودة بتحديد مجموعة معايير تؤهل الشركات المتقدمة في القطاع الخاص الصناعي والخدماتي العاملة في قطاعات عدة (يرجى مراجعة جدول القطاعات). ومن ضمن المعايير المؤهلة نذكر ما يلي: أن تكون الشركة مسجلة في السجل التجاري وأن توظف ١٠ أشخاص على الأقل بدوام عمل كامل وأن تزاوّل نشاطها على مستوى المبيعات لفترة لا تقل عن ٣-٥ سنوات وأن تكون قد سددت بالكامل كافة الضرائب الحكومية ورسوم التسجيل. وعلى الشركات المختارة أن تكون قادرة على التصدير وأن تستوفي شروط التصدير أو أن يكون لها إمكانية استبدال الاستيراد بصناعة محلية بديلة وأن تكون منتسبة إلى جمعيات واتحادات مهنية. وسعى برنامج الجودة إلى استقطاب شركات من مختلف المناطق الجغرافية، حيث أن ٦٠٪ من الطلبات تقدمت بها شركات من منطقتي بيروت الكبرى /

في هذا العدد

صفحة ١

برنامج الجودة يتعاون مع

٥٠ شركة لبنانية

صفحة ٢

"تطوير البنية التحتية للجودة

يستغرق وقتاً"

دور الجودة في التعليم -

الجامعة الأمريكية للعلوم

والتكنولوجيا وخيار الامتياز

صفحة ٣

تخصيص ٦ ملايين يورو لصالح

عدد من المختبرات اللبنانية

صفحة ٤

برنامج الجودة يحصل على

درجة الامتياز في إطار نتائج

عملية تقييم أجرتها بعثة

من المفوضية الأوروبية

برنامج الجودة في معرض

"أوريكا"

صفحة ٥

ليبنور" تنطلق دولياً

ليبنور" تخطط لوضع ٢٠.٠٠٠

مواصفة بحلول عام ٢٠١٢

صفحة ٦


خبراء هولنديون ينتقلون

تجربة دولية إلى ليبنور

تمديد فترة تنفيذ برنامج الجودة

لقاء المختبرات للتباحث بخصوص التقدم

المنجز - مجموعة تبادل الخبرات



برنامج الجودة

الاتحاد الأوروبي

معايير الاختيار - الموقع

الانتشار الجغرافي الإجمالي (٥٠ شركة)

- بيروت - ١٩ شركة (٣٨٪)
- جبل لبنان - ١٤ شركة (٢٨٪)
- سهل البقاع - ١٢ شركة (٢٤٪)
- الشمال (طرابلس) - ٣ شركات (٦٪)
- الجنوب (صيدا) - ٤ شركتان (٤٪)

الاستشارات بالإضافة إلى التدريب لكل من تلك الشركات؛ والغرض من تقديم الاستشارات هو مساعدة هذه الشركات على تطبيق الدراية المكتسبة خلال التدريب ورفع مستوى الجودة والقيمة المضافة لديها. وتشمل النشاطات لقاءات لتبادل الخبرات ومجموعة من الندوات والحلقات التدريبية التي تمتد على نصف نهار أو نهار كامل ويتم التطرق خلالها إلى مواضيع تتعلق بالجودة وسلامة الغذاء والبنية التحتية للجودة؛ ويتحمل برنامج الجودة كافة النفقات المتعلقة بنشاطات التدريب والاستشارات.



• ريتا فغالي وفريتر هندريكس



• علي برو

جهوداً متواصلة لتدريب الأشخاص ومساعدتهم على ترجمة النظريات على أرض الواقع، وتحفيزهم على إرساء علاقات عمل مع نظرائهم الدوليين والإقليميين، وتعزيز الثقة لديهم بأنهم قادرين على إتمام واجباتهم.

وخير دليل على ذلك هو مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية "ليبنور"، التي تلقت من البرنامج حتى الآن ١٨ شهراً من التدريب والاستشارات المستمرة بهدف تمكين المؤسسة من التحول من مجرد جهاز وطني للمواصفات إلى مؤسسة قادرة على الاندماج في الأسرة الدولية لمؤسسات المقاييس والمواصفات.

وكخطوة أولى، أصبحت المؤسسة عضواً كاملاً في المنظمة الدولية للتقييس (أيزو)، إلا أن هذه العضوية ألزمت مؤسسة "ليبنور" على اعتماد إجراءات منظمة الأيزو، وقد بدأت المؤسسة بتطبيق التغييرات التدريجية والجزئية في منظومة عملها.

وسيكون على المؤسسة إدخال المزيد من التغييرات في المستقبل القريب، إذ أنها ستصبح عضواً مشاركاً في منظمات المواصفات الدولية الأخرى، ولأنها بدأت تعمل كنقطة إستفسار دولية حول الحواجز الفنية (الخاصة بمنظمة التجارة العالمية) في ما يتعلق بإتفاقية التجارة.

ويتم تطبيق العمليات نفسها في المختبرات والشركات التي تحصل على الدعم من خلال برنامج الجودة، وقد حصل عدد محدد من المختبرات على أجهزة جديدة بقيمة ٤.٥ مليون يورو.

يتعين على موظفي هذه المختبرات أن يتعرفوا على الأجهزة الجديدة ويتعلموا طريقة استعمالها وفقاً للإجراءات المناسبة للمعايير الدولية، كما يجب على الموظفين أن يعتمدوا أنظمة إدارة الجودة من أجل تحقيق التناسق في نتائج اختباراتهم. فهذا شرط أولي لكي يحظى المختبر الذي يعملون فيه باعتراف دولي.

كما يقدم البرنامج التدريب والمشورة إلى ٥٠ شركة من القطاعات الصناعية والزراعية الغذائية والخدماتية، بهدف الارتقاء بمستوى أنظمة إدارة الجودة، سوف يستغرق حصول هذه الشركات على اعتراف رسمي بجهودها من خلال منحها شهادة الأيزو حوالي ٦ إلى ٢٤ شهراً، بحسب وضعها قبل التدريب والمشورة.

يتطلب تغيير الشركة توازناً دقيقاً بين الحاجات المستقبلية والمهام الحاضرة والموارد المتوفرة، وبالتالي، هذا يستغرق الوقت، وأحياناً وقتاً طويلاً.

يفهم الإتحاد الأوروبي هذه القيود الزمنية، لذلك أبدى استعداداً لتمديد برنامج الجودة، هذا البرنامج القائم حالياً يمكنه فقط أن يضع الأسس لبناء بنية تحتية للجودة في لبنان، لأن إنشاء بنية تحتية مستدامة وقابلة للاستمرار يتطلب المزيد من الاستثمار والإلتزام على فترة طويلة، خاصة من قبل الحكومة اللبنانية، ولكن بدعم من الإتحاد الأوروبي.

علي برو
مدير برنامج الجودة

أما الشركات فتتحمل

التكاليف المتعلقة بتعيين مدير مسؤول عن الجودة علاوة عن كافة التكاليف المترتبة عن تطوير نظام إدارة الجودة وتطبيقه بما فيها رسم الحصول على شهادة الأيزو.

ويهدف برنامج الجودة إلى مساعدة الإدارة والموظفين وتقديم الدعم لهم لإدخال التغييرات الضرورية على نحو منظم - ولا يعمل المستشار التقني بصفة مدير الجودة لدى الشركة (بدوام جزئي أو بدوام كامل) ولا يهتم بتحديد الإجراءات والوثائق. وسيقدم برنامج الجودة الاستشارات والتوجيهات بالنسبة إلى أفضل الممارسات الدولية لكل من الشركات الملزمة بتنفيذه وذلك لفترة لا تقل عن يوم واحد كل شهر طيلة مدة العملية، فضلاً عن الاستشارات التقنية والإستراتيجية للتعامل الجيد مع المسائل التقنية المتعلقة بإدارة الجودة، من حيث تحليل الثغرات ووضع مسودة الإجراءات والوثائق. ويوفر برنامج الجودة الدعم التقني والاستشارات لتحضير الطلب الرسمي للحصول على شهادة (الأيزو) وهو بمثابة المدرب والمحفز لكافة الشركات المعنية.

تعتبر الجامعة الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا مؤسسة تعليم عالي خاصة غير طائفية.

رسالة كلية إدارة الأعمال في الجامعة الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا - تلتزم الكلية بتوفير الجودة في التعليم من خلال تقديم برامج ذات قيمة مضافة في مختلف ميادين إدارة الأعمال بصورة مستمرة و ذلك في جو يشجع على الابتكار وتنمية روح المبادرة إلى أعلى المعايير الأخلاقية والمهنية.

تسعى الكلية إلى تحضير الطلاب لمواجهة سوق العمل عن طريق خلق علاقة ديناميكية بينهم وبين مجتمع الأعمال. كما تتبع أعلى معايير الإلتزام لجهة توفير المعرفة التكنولوجية في تطبيق البرنامج الدراسي. وتشدّد الكلية على تحصيل المعرفة بشكل مستمر من خلال تنمية الفكر النقدي، وتوفر للطلاب برامج أكاديمية تساعد على نيل شهادتي البكالوريوس والماجستير. وتجدر الإشارة إلى أن كلية إدارة الأعمال شهدت نمواً مضطرباً منذ انتقالها إلى الحرم الجامعي في الأشرفية.

دمج ثقافة الجودة - يقول الدكتور حجازي "إن أول دليل على الجدية والالتزام بالجودة هو المراجعة المستمرة للبرامج الدراسية بهدف دمج المفاهيم التي وعدنا بها في بيان مهمتنا وأن نكون من بين الأوائل." بحلول ربيع العام ٢٠٠٢، قامت الكلية بمراجعة البرامج وأدخلت إليها عدة مواد جديدة لزراعة "بذور" الجودة في التحضير الأكاديمي للطلاب، وقد شملت هذه المواد: - إدارة الجودة الشاملة (تدرس ضمن المواد الأساسية أو التقنية في الاختصاصات التسع كافة لطلاب الإجازة الجامعية).

- برنامج الماجستير في إدارة الأعمال الذي يشمل تخطيط الجودة في إدارة الفنادق.

- إدارة ومراقبة الجودة (خريجي اختصاصات الاقتصاد والمالية والإدارة والتسويق)

- تكنولوجيا المعلومات لإدارة الجودة والإدارة التنافسية (خريجي اختصاصات أنظمة تكنولوجيا المعلومات)

تطبيق فلسفة الجودة - يقول الدكتور حجازي: "لقد حددنا عدة تحديات تبين جدية إلتزامنا بخيار الإمتياز". أما الوسيلة الأساسية لإنجاز الأعمال ذات القيمة المضافة فتكمن في السعي لنيل المصادقة التي تستوجب قياس

شركات الأيزو ٩٠٠١ - القطاعات

- التغليف / الطباعة - ٥ شركات (٢٣%)
- أدوات التجميل / الكيماويات - ٣ شركات (١٤%)
- معدات كهربائية - شركة واحدة (٥%)
- القطاع العام - شركتان (١٠%)
- النسيج / الألبسة - ٤ شركات (١٩%)
- المواد الغذائية - شركتان (١٠%)
- التأمين والخدمات المصرفية - ٣ شركات (١٤%)
- خدمات أخرى - شركة واحدة (٥%)

شركات الأيزو ٢٢٠٠٠ - القطاعات

- النسيج / البيرة - ٣ شركات (١٠%)
- زيت الزيتون - شركتان (٧%)
- المكسرات / بهارات محضفة - شركتان (٧%)
- معلبات / عصير - ٣ شركات (١٠%)
- مخابز (أفران) / حلويات - ٣ شركات (١٠%)
- رقائق البطاطا / الوجبات الخفيفة والحلويات - ٧ شركات (٢٥%)
- الدواجن ومشتقاتها - شركتان (٧%)
- الضادق / المطاعم / تقديم الطعام - ٦ شركات (٢١%)
- منتجات البين - شركة واحدة (٣%)

دور الجودة في التعليم - الجامعة الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا وخيار الامتياز



• د. حسين حجازي

درجة التحسن وإدارته. وقد قرّرت إدارة الجامعة التطرق أولاً إلى ضرورة تحديد الأهداف والغايات ونتائج التعلم التي يمكن قياسها والإعلان عنها بالنسبة لكافة المواد والبرامج الأكاديمية المتبعة.

رفع التحدي - تتلخص الخطوة الأولى في قيام اللجنة المسؤولة عن المصادقة في كلية إدارة الأعمال

بمناقشة كيفية تحديد تلك الأهداف والغايات ونتائج التعلم ودمجها في مراجعات شاملة لكافة البرامج الدراسية. وقد تبين بعد مراجعة كل برنامج أنه يتضمن عملية تقييم. وهي تقضي بإجراء تقييم مباشر لمعرفة درجة تعلم الطالب، ترفقه الجامعة بالتقارير التي تجريها بشكل مستمر لمعرفة درجة تقدمه. وفي هذا السياق يقول الدكتور حجازي "إنه يتم نشر نتائج عمليات التقييم وتوزيعها عبر الحرم الجامعي من خلال هذه البرامج أو المستندات الجامعية الأخرى مثل تقارير تقييم المواد والأقسام".

الخاتمة - تتبع كلية إدارة الأعمال في الجامعة الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا التوجهات الدولية في مجال التعليم العالي. وتشير هذه التوجهات التي تتأثر بالمشاكل المالية وضغوطات السوق، إلى الاعتقاد بأن التعليم العالي قد دخل في بيئة جديدة تلعب فيها الجودة دوراً تزداد أهميته. يجب أن توفر المؤسسات التعليمية "جودة أفضل بكلفة أقل" (سايور، ١٩٩٢؛ فاينغباوم، ١٩٩٤؛ اوليا واسينوال، ١٩٩٧). ويعتبر اعتماد الجودة في الجامعة من الأولويات بالنسبة إلى الإدارة وذلك إذا أخذنا بعين الإعتبار التشابه بين التجارب في عالم التجارة والتعليم العالي (برابهو ولي، ١٩٩٤). غالباً ما تستخدم عبارة "توجه السوق" لوصف الوضع الجديد الذي يحدد فيه الجودة والتميز معاً عوامل المنافسة (ويليامز، ١٩٩٣).

د. حسين حجازي

مدير قسم إدارة الأعمال

الجامعة الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا - بيروت



• مشاركين في إحدى الدورات التدريبية للمختبرات

القطاع الغذائي أعلى مما هو عليه في القطاعات غير الغذائية. وبالتالي جرى التركيز على مختلف الطرق والتجهيزات المستعملة لاختبار الأغذية. وإثر انتهاء هذه المرحلة، كان لا بد من معرفة أي من المختبرات سيجري أي نوع من الاختبارات وتزويده بالتجهيزات الملائمة. ووزعت طرق الاختبار بالاستناد إلى كفاءات المختبرات اللبنانية.

أما المرحلة الأخيرة من العملية، فقد تضمنت اختيار الطريقة الأمثل للاختبار واختيار التجهيزات اللازمة التي تتناسب معها ووضع المواصفات التقنية لتلك التجهيزات. وبلغ عدد المواصفات في النهاية ٢٩٦ مواصفة تقنية.

ودامت مرحلة اختيار المختبرات والتجهيزات ١٢ شهراً وشمل الاختبار النهائي مختبرات من القطاعين العام والخاص بالإضافة إلى عدد من الجامعات. وفي المرحلة الأخيرة من العملية، حددت التجهيزات الإضافية الضرورية لعمل مصالح المياه في لبنان التي تحتاج إلى تطوير قدرتها على تحليل مياه الشرب وهي مسألة مهمة من أجل حماية صحة المستهلكين اللبنانيين.

ويعمل حالياً على تسليم التجهيزات التي تمت الموافقة عليها وتركيبها في ١٦ مختبراً لبنانياً، بالإضافة إلى وضع تلك التجهيزات الجديدة في الخدمة وتدريب العاملين على استخدامها. ويبين الجدول التالي المجالات التي تغطيها التجهيزات المسلمة إلى المختبرات:

وتتلقى المختبرات المشاركة تدريباً مكثفاً واستشارات كي تتمكن من التقيد بالمتطلبات المفروضة بحيث تصبح عضواً في مختبر معترف به دولياً. ويوفر التدريب المكثف للمختبرات وتقدم لها الاستشارات حول مواضيع مختلفة وعلى مستويات خبرة متفاوتة بغية تمكينها من تطبيق مواصفة الأيزو ١٧٠٢٥ المتعلق بعمل وإدارة المختبرات العامة. وتمثل فائدة الارتقاء إلى مختبر معترف به في أن نتائج الاختبارات التي يجريها المختبر تصبح مقبولة ومعترفاً بها لدى الحكومات الأجنبية والمنظمات والجهات الدولية (الاتحاد الأوروبي، إدارة الغذاء والدواء الأمريكية - FDA).

نيكولوس موزوبولوس
خبير أول في الإنماء المؤسسي
برنامج الجودة

جرى في إطار برنامج الجودة تخصيص مبلغ قدره ٦ ملايين يورو على شكل تجهيزات وتدريب واستشارات لصالح عدد من المختبرات من القطاعين العام والخاص تعمل في مجال الأغذية والسلع غير الغذائية فضلاً عن مختبرات المعايرة. تشكل المختبرات اللبنانية جزءاً أساسياً من البنية التحتية للجودة مما حث البرنامج على الالتزام بتقديم دعم مادي كبير ومساعدة تقنية بغية تحسين وتطوير دور هذه المختبرات وتحديد مدى مطابقتها للمنتجات للمطلبات الوطنية والدولية. وواقع الحال هو أن دعم المختبرات يشكل هدفاً من أهم الأهداف الواجب تحقيقها وستحصل المختبرات على ما يزيد عن ثلث موازنة مشروع برنامج الجودة البالغة ١٥ مليون يورو.

في إطار المرحلة الأولى من عملية الاختيار، جرى تحديد الميادين التي تحتاج فيها القدرة على الاختبار إلى تحسينات معينة. وتم اختيار المختبرات العاملة في مجال اختبار السلع الغذائية وغير الغذائية بالإضافة إلى مختبرات المعايرة كي تكون المستفيد الأساسي من الدعم بغية تعزيز النشاط الاقتصادي وتحقيق النمو على مستوى الصادرات فضلاً عن حماية صحة المستهلك وسلامته. والقطاعات المختارة هي التالية:

– قطاع الصناعات الزراعية – الغذائية بما فيها القطاعات الفرعية المعنية بالتغليف ووضع العلامات.

– القطاعات غير الغذائية بما فيها قطاعات التجهيزات الكهربائية والكيمويات والدهان ومواد البناء.

أما المرحلة الثانية من عملية الاختيار فقد قامت على تحديد المختبرات التي قد يكون لها مصلحة في إجراء الاختبارات في مجالات تتصل بقطاعات اقتصادية معينة. وجرت عملية الاختيار هذه على أساس معيار للاختيار تم التوافق عليه في ما بين الأطراف المعنية ببرنامج الجودة.

وتضمنت المرحلة الإضافية إجراء تحليل لأوجه النقص بين:

– أنواع الاختبارات المطلوبة لمنتجات من القطاعات الصناعية المختارة؛

– وقدرات المختبرات المختارة على إجراء الاختبارات.

وتولى فريق من الخبراء الدوليين والمحليين إجراء هذا التحليل بالتعاون الوثيق مع المختبرات. وبينت نتيجة التحليل أن عدد أوجه النقص في القدرة على إجراء الاختبارات في

مجموعة المجالات التي تغطيها التجهيزات المسلمة إلى المختبرات

- المنتجات المباشرة (المكونات الأساسية للأغذية كالماء والكربوهيدرات والبروتين والألياف والحوامض الدهنية والفيتامينات، الخ)
- الملوثات في الأغذية كالمهرومونات ورواسب الأدوية والتكسين ورواسب المواد الملامسة للأغذية، الخ...
- المواد المضافة للأغذية كالمواد الملونة والمواد المنكهة
- علم الأحياء المجهرية أو تحديد المتعضيات المجهرية في الأغذية كالبكتيريا والفيروسات والفطريات
- المتعضيات المعدلة جينياً
- أصالة الأغذية وبخاصة النبيذ والكحول وعصير الفاكهة
- المشتقات النفطية
- مواد البناء وخاصة الاسمنت والباطون والدهان
- التجهيزات الكهربائية كالمببات والبرادات والمحركات الكهربائية، الخ...
- المبيدات، وبقصد بها أي مادة أو مزيج مواد معدة للوقاية من أي حشرات مؤذية كالبكتيريا والحشرات والكائنات الممرضة والقوارض والديدان والميكروبات، الخ... ولإبادة أو لطردها أو للتخفيف من ضررها.
- معايرة أجهزة قياس الكميات الكهربائية (مثلاً التيار الكهربائي والمقاومة ومعامل الحث والسعة) والحرارة والرطوبة والزوجة والضوء المرئي (والضوتومترية) والألوان.

برنامج الجودة يحصل على درجة الامتياز في إطار نتائج عملية تقييم أجرتها بعثة من المفوضية الأوروبية

منظم ومتناسك. وجرى في عام ٢٠٠٦ تقييم ما مجموعه ١٥٠ مشروعاً قيد التنفيذ تشمل ٥٣ قطاعاً في ٢١ بلداً في منطقة البحر المتوسط وفي الإتحاد الأوروبي.

وحاز برنامج الجودة على نقاط إيجابية للغاية تتراوح ما بين "جيد" إلى "جيد جداً". وتبين أن تصميم المشروع وجدواه جيدين كل الجودة. واعتبرت فعالية تنفيذ المشروع لغاية تاريخه جيدة. وأظهر المشروع قدرة كبيرة للغاية في التكيف مع الظروف الخارجية المتقلبة (عدم الاستقرار السياسي والحرب) بحيث تواصل تنفيذ النشاطات المخطط لها. وأبدى كل من فريق العمل في برنامج الجودة واللجنة الاستشارية للبرنامج فعالية كبيرة في تمثيل مصالح كل من القطاعين العام والخاص في مسائل الجودة في لبنان. أما التوقعات بشأن تأثيرات المشروع فهي جيدة حيث أنه زاد من درجة الوعي بضرورة إجراء تقييم بشأن الامتثال بالمعايير الدولية والعمل على أساس أنظمة الجودة في لبنان. أما قابلية البرنامج للاستمرار فنالت درجة جيدة. ويوفر برنامج الجودة دعماً مؤسساتياً إلى كل من القطاعين العام والخاص ويؤمن المساعدة إلى لبنان بغية تعزيز البنية التحتية للجودة وتطويرها بالنسبة إلى المنتجين المحليين والوطنيين.

بلغ برنامج الجودة مرحلة حساسة حيث أنه دخل سنته الأخيرة من حيث التنفيذ. وتحققت لغاية الآن نتائج مهمة على ٣ مستويات ألا وهي السياسة والمؤسسات والشركات وكل ذلك تحت إشراف فريق متين وذو خبرة. ويجب أن تستمر هذه الجهود في عام ٢٠٠٧ بالزخم ذاته من أجل تعزيز إدارة الجودة وبنيتها التحتية في لبنان.

فرانسيسكو لوبيز مانشيرو

الإنماء الاقتصادي

بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان

تشكل المساعدات من الإتحاد الأوروبي ومن الدول الأعضاء فيه ما نسبته ٥٥ بالمئة من المساعدة الإنمائية الرسمية (ODA) في العالم. وتعتبر المفوضية الأوروبية المصدر الثاني في العالم للمنح والمساعدات الإنسانية. وتقوم المفوضية الأوروبية في كل عام بتقييم عدد من المشاريع الجارية التنفيذ عبر العالم



• فرانسيسكو لوبيز مانشيرو

مع التركيز على النتائج المحققة وذلك بغية التأكد من أن الكم الكبير من الموارد المخصصة يفضي إلى تحقيق نتائج ملموسة بالنسبة إلى المستفيدين من المشاريع.

ويرتكز نظام تقييم النتائج على تقييم ميداني منتظم للمشاريع والبرامج يضطلع به خبراء مستقلون، مما يعطي صورة عامة عن التقدم المحرز في تحقيق النتائج. ويجري تقييم المشاريع وفق المعايير التالية: الجدوى والفعالية والتأثير وقابلية الاستمرار. ويصار إلى توفير تفسيرات وتوصيات محددة بشأن كل مشروع إلى كافة أصحاب المصلحة بغية تحسين الجودة، مما يزودهم بمعلومات تكميلية مهمة. وتمنح المشاريع نقاط وفق معايير دولية متفق عليها وذلك مع اتباع نهج

برنامج الجودة في معرض "أوريكا"



• ليام كانسيلا، عبير رمال وفريترز هندريكس/ هوريكا ٢٠٠٧

شارك برنامج الجودة في معرض أوريكا ٢٠٠٧ الذي لم في قاعة المعارض الببال، من ٢٧ إلى ٣٠ مارس/ آذار ٢٠٠٧ وذلك في إطار نشاطات البرنامج المستمرة الهادفة إلى رفع مستوى نشره بحيث يزداد الوعي بأهمية المسائل المتعلقة بالجودة. ويقوم الإتحاد الأوروبي بتمويل برنامج لجودة الرامي إلى تطوير البنية التحتية للجودة في لبنان والذي ينفذ تحت إشراف وزارة الاقتصاد والتجارة.

أوريكا ٢٠٠٧ هو حدث ينظم سنوياً في مجال الضيافة والمأكولات في المنطقة: وكالعادة، شهد المعرض إقبلاً كثيفاً خلال الأيام الأربعة. ويتيح المعرض للزوار إمكانية لقاء أهم منتجي المواد الغذائية والمأكولات في لبنان وهو يتسع من حيث نسبة شعبيته وعدد الزوار الذين يستقطبهم. ومن بين أبرز أحداث المعرض في هذا العام نذكر أسبوع تذوق المأكولات اللبنانية ومباراة تذوق زيت الزيتون ومحاضرات وورش عمل. وشملت النشاطات والأحداث الهامة الأخرى ما يلي:

- المأكولات والمشروبات
- التجهيزات الخاصة بتقديم الطعام وبالسوبرماركت والمصابع
- الأثاث والتثبيات
- التقنيات والبرامجيات والأدوات السمعية البصرية المتعلقة بالأمن
- الجبازات وبياضات المائدة والشراشف
- خدمات التنظيفات والفرانشايز والإدارة
- المدارس والجامعات



• لينا درغام وحبیب غزيری

وتسعى “ليبِنور” إلى أن تكون المؤسسة المرجع في مجال المواصفات في لبنان وذلك عبر تنظيم سلسلة من الندوات ونشاطات التدريب يشارك فيها مختلف أصحاب المصلحة وتتناول مجموعة واسعة من المعايير والأنظمة التقنية الملائمة. وبما أن لبنان سيصبح عضواً كاملاً في منظمة التجارة الدولية، فإن “ليبِنور” مدعوة إلى أداء دور أساسي واستراتيجي حيث أن الصناعيين اللبنانيين سيكونون ملزمين بالامتثال التام للمعايير والمواصفات التقنية لكل من المنظمة الدولية للتقييس والإتحاد الأوروبي. وتحقيقاً لهذه الغاية، تعمل “ليبِنور” حالياً على إنشاء مركز للاستعلام في مجال الحواجز التقنية للتجارة من أجل مواكبة هذا التغيير لا سيما وأن عدد العاملين سيرتفع من ١٣ إلى ٤٠ شخصاً خلال السنوات الثلاث القادمة (٢٠١٠).

في الختام، أعرب الرئيس عن ارتياحه للتقدم الذي تم تحقيقه حتى الآن. واختتم السيد غزيري بيانه قائلًا: “أود أن أعرب بوجه خاص عن تقديري وشكري للدعم والعمل المقدمين من برنامج الجودة الممول من الإتحاد الأوروبي والخبراء العاملين فيه الذين يتعاونون بشكل وثيق مع “ليبِنور” لتحقيق هذا التطور. إنها فترة مهمة بالنسبة إلى المؤسسة (“ليبِنور”) ونرحب ترحيباً كبيراً بالدعم المستمر الذي نتلقاه من السيد علي برو ورفيقه.”

حبیب غزيری

رئيس مجلس إدارة ليبِنور

قال السيد حبیب غزيری رئيس مجلس إدارة “ليبِنور” ما يلي: “أرغب في أن تصبح “ليبِنور” مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية للمنتجات) مؤسسة حديثة تلعب دور “بيت المعايير” في لبنان”. وأضاف قائلًا “رؤيتي للمؤسسة هي مؤسسة حديثة وقوية تقيم علاقات عمل متينة مع مؤسسات المقاييس والمواصفات الإقليمية والأوروبية والدولية.”

والجدير بالذكر أن حبیب غزيری يرأس مجلس إدارة مؤلف من ٧ أعضاء يمثلون القطاعين العام والخاص ويعينهم مجلس الوزراء بناء على توصية وزير الصناعة. ويجتمع مجلس الإدارة بانتظام (على الأقل مرتين بالشهر) لتحديد السياسة والإستراتيجية العامتين اللتين تعتمدهما المؤسسة ولضمان تركيزها المستمر على احتياجات أصحاب المصلحة.

“ليبِنور” تخطط لوضع ٣٠,٠٠٠ مواصفة بحلول عام ٢٠١٢

– سيعمل في شهر نيسان إلى تشكيل ٣ لجان فنية إضافية: TC ١٤٧ TC لاجودة المياه، TC ١٤٦ لاجودة الهواء و TC ٥٩ لتشييد الأبنية.

ويمكن لكافة الأطراف المعنية الانضمام إلى هذه اللجان التي أنشئت في شهر كانون الأول ٢٠٠٦ إن كانت ترغب في إبداء وجهة نظرها أو مشاركة خبرتها ومستعدة لتخصيص وقتها لهذا العمل المهم. ولطالما سعت “ليبِنور” إلى الاتصال الوثيق مع غرف التجارة والصناعة وجمعية الصناعيين اللبنانيين والنقابات لضمان الحصول على أكبر كم ممكن من الآراء والخبرات. ويجوز لأي مؤسسة سواء أكانت عامة أو خاصة في لبنان أن تنضم إلى أي من اللجان الفنية ويمكن الاختيار بين:

– “مستوى المعلومات فقط” الذي يوفر معلومات حول وضع المواصفات الجديدة ويجيز التطبيق على مشاريع المواصفات (الدولية)

– “مستوى المشاركة” الذي يتيح المشاركة بصورة كاملة في عمل اللجان الفنية (الدولية) كحضور الاجتماعات والمشاركة في فرق العمل (الدولية).

ومن شأن الاستعمال المكثف للبريد الإلكتروني أن يحد من مستوى التنقل المطلوب لعمل اللجان الفنية. وستعمل “ليبِنور” على ضمان المشاركة اللبنانية في اللقاءات الدولية. وإذا ما أردتم الحصول على معلومات إضافية بخصوص اللجان الفنية أو رغبتكم في ملء استمارة، الرجاء الاتصال مباشرة بـ “ليبِنور” على العنوان التالي:

لينا درغام - هاتف: ٠١/٤٨٥٩٢٧ - فاكس: ٠١/٤٨٥٩٢٩

أو عبر البريد الإلكتروني: libnor@libnor.org

وستصبح “ليبِنور” في عام ٢٠٠٧ “عضواً شريكاً في مجال المواصفات” في الـ CEN (منظمة المقاييس الأوروبية) تماشياً مع اتفاقية الشراكة الموقعة مع الإتحاد الأوروبي. وعلقت لينا درغام على الأمر قائلة “المعنون وزبائننا هم العنصر الأساسي لنجاحنا المستقبلي وأولويتنا الواضحة هي توفير المعلومات الضرورية إلى زبائننا بحيث يتقيد المصنعون اللبنانيون بكافة التغييرات المهمة التي تطرأ على اللوائح والمواصفات التقنية التي ستوضع موضع التنفيذ خلال السنوات القليلة المقبلة.”

والمواصفات التقنية طوعية وفق التعريف المعطى لها ولكن البعض منها وضع موضع التنفيذ في لبنان بموجب مراسيم جعلتها إلزامية، وعلى لبنان إتباع مقاربة جديدة وأكثر مرونة للمواصفات التقنية والمعايرة. وتحقيقاً لهذا الغرض، تتعاون “ليبِنور” بشكل وثيق مع برنامج الجودة الذي ترعاه وزارة الاقتصاد والتجارة بالإضافة إلى التعاون مع باقي الوزارات المعنية. وتجدر الإشارة إلى أن المنتجين والمصنّعين يملكون الخبرة التقنية والمعرفة وبالتالي ينبغي إشراكهم في العملية إذ إن المنتج هو الذي سيتحمل نتائج أي تغيير.

لينا درغام

خبير أول في ليبِنور

أنشئت “ليبِنور” بموجب قانون صدر في عام ١٩٦٢ وهي مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية تابعة لوزارة الصناعة اللبنانية. وتشهد المؤسسة مرحلة تحول مهمة إذ إنها تتحول من مؤسسة مقاييس ذات توجه محلي إلى مؤسسة ذات توجه دولي. وستكون المواصفات اللبنانية الخاصة بالمنتجات المصنّعة في لبنان خلال فترة التحول الممتدة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠١٢ تماشياً قدر الإمكان مع المواصفات الدولية المعتمدة في الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) والـ IEC (اللجنة الدولية الكهروتقنية) والـ CEN (منظمة المقاييس الأوروبية) والـ CODEX (اللجنة الدولية للدكتور الغذائي) بالإضافة إلى منظمات أخرى (مثل منظمة الاتصالات).

يتعين على “ليبِنور” تحقيق عدد من المهام والأهداف الرئيسية التالية:

– وضع كافة المواصفات اللبنانية واعتمادها. يوجد حالياً أقل من ألفي مواصفة لبنانية، بينما من المتوقع أن يبلغ هذا العدد ثلاثين ألف بحلول عام ٢٠١٢.

– وضع علامة NL والترويج لها (وهي العلامة اللبنانية الموازية لعلامة CE الأوروبية) لمطابقة المنتجات للمواصفات.

– إقامة مركز إستعلام دولي في مجال المواصفات داخل “ليبِنور” تتوفر فيه كافة المواصفات اللبنانية والإقليمية والدولية إلى جانب نقطة الإستفسار الدولية حول الحواجز التقنية على التجارة.

وتعمل “ليبِنور” حالياً على تجديد بنيتها التنظيمية بغية إدخال التغييرات الضرورية التي يحددها مشروع قانون المواصفات اللبناني الجديد. ويكمن التغيير الأول لتجديد التنظيم وطريقة العمل داخل “ليبِنور” في وضع بنية اللجان الفنية التي تعكس تماماً البنية القائمة في منظمة الأيزو. وتتيح هذه البنية الجديدة إتباع نهج أكثر فعالية لنقل المواصفات ومشاريع المواصفات من المنظمات الدولية إلى الأطراف المعنية في لبنان والإجابة عنها عبر التعليق والتصويت عليها.

وتتمثل الأطراف المعنية في “ليبِنور” أو زبائننا بكافة المؤسسات اللبنانية العامة والخاصة من وزارات وصولاً إلى التجار والمنتجين وهيئات التفيتش والمختبرات والجامعات. وأشارت لينا درغام وهي أحد المسؤولين في “ليبِنور” إلى أن “ليبِنور” انضمت إلى الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) في تموز ٢٠٠٦ بصفة عضو كامل وقيل ذلك كان لبنان عضواً مراسلاً. ويعتبر هذا التطور جزءاً من عملية دعم لبنان في سعيه للوصول إلى العضوية الكاملة في منظمة التجارة الدولية التي تلزمه باعتماد المعايير الدولية قدر الإمكان.

تتألف الأيزو من حوالي مئتين وثلاثين لجنة فنية. وتهتم كل من هذه اللجان بمجال تكنولوجي معين. وتعمل “ليبِنور” حالياً على تطوير البنية الجديدة للجانها الفنية فقد أنشئت اللجنة TC ١٧٦ لـ “أنظمة إدارة الجودة” وهي أول لجنة فنية جديدة وقد عقدت اجتماعها الأول. وسيتم إنشاء لجان أخرى في شهري آذار ونيسان:

– سيعمل في شهر آذار إلى تشكيل ٣ لجان فنية إضافية: TC ٧١ للاستمات، TC ٤٧ للكيمياء و TC ٢٠٧ لأنظمة الإدارة البيئية.

خبراء هولنديون ينقلون تجربة دولية الى لبنان

لجان المعايير لدى معهد المقاييس الهولندي. وهو يتمتع بمعرفة في إجراءات المعايير الدولية والأوروبية والوطنية من خلال عمله في مجالي المعايير والتوحيد في عدد من دول أوروبا الشرقية كبولندا وبيلغاريا ورومانيا فضلاً عن تركيا. واختتم السيد فان دير فين حديثه قائلًا: "مع أن "ليبنور" أنشئت بموجب قانون صادر عام ١٩٦٢، إلا أنها تمكنت مؤخرًا من تحقيق تقدم حقيقي في تطوير إجراءات العمل ونشاطات المواصفات. ولا أشك في أن "ليبنور" ستكون من حيث السمعة والمنزلة باعتبارها مورد خدمات حقيقيًا بالنسبة إلى تطور الصناعة اللبنانية"

إد فان دير فين
خبير أوروبي - مستشار في ليبنور

قال السيد إد فان دير فين الخبير الأوروبي الذي يعمل بصفة مستشار لدى "ليبنور" بالنيابة عن برنامج الجودة ما يلي: "ستتولى "ليبنور" مهمة تحويل المعايير اللبنانية الوطنية إلى معايير دولية كي تطبق على كافة المنتجات في السوق اللبنانية. وستحل تلك المواصفات محل المواصفات والأنظمة التقنية اللبنانية". والجدير بالذكر أن السيد فان دير فين الموظف لدى الـ NEN (معهد المقاييس الهولندي) في هولندا يتمتع بالخبرة اللازمة لإسداء المشورة والنصح لاسيما وأنه عمل لدى المعهد لمدة تزيد عن ١٥ عامًا بصفة مستشار في مجال المعايير وعمل أيضاً كأمين سر عدد من

نهر عاجل فترة تنفيذ برنامج الجودة

نسخة عن بيان صدر مؤخراً عن مكتب المفوضية الأوروبية في بيروت

بدأ تنفيذ برنامج الجودة الممول من المفوضية الأوروبية بالاشتراك مع أصحاب العلاقة والسلطات الحكومية في لبنان سنة ٢٠٠٤ لفترة ٣ سنوات. ويهدف البرنامج إلى مساعدة لبنان على إنشاء بنية تحتية أساسية للجودة بغية تسهيل تصدير المنتجات اللبنانية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن البرنامج يقدم العون لعدد من الشركات اللبنانية كي تحصل على شهادة الأيزو.

وتم توفير ميزانية المشروع وفق الخطة الموضوعية. علاوة على ذلك وبغية مواجهة آثار حرب العام ٢٠٠٦ على تطبيق برنامج الجودة، وافقت المفوضية الأوروبية على مواصلة تنفيذ عدد من النشاطات المتعلقة بإنشاء بنية تحتية للجودة كجزء من البرنامج الجديد "دعم الإصلاحات" البالغة ميزانيته ١٠ ملايين يورو والمنفذ منذ عام ٢٠٠٦ تحت إشراف مكتب رئيس الحكومة.

صحيح أن المفوضية الأوروبية تواصل توفير الدعم لإنشاء بنية تحتية للجودة في لبنان، غير أن هدفنا على المدى المتوسط يتمثل في حث أصحاب المصلحة اللبنانيين في القطاعين العام والخاص على تطوير تلك البنية وجعلها مستدامة. وهذا ما يعكس مبادئ الشراكة والملكية اللبنانية التي تشكل أساس تعاون المفوضية الأوروبية مع لبنان.

لقاء المختبرات للتباحث بخصوص التقدم المنجز - مجموعة تبادل الخبرات



• ممثلي المختبرات المشاركة في البرنامج في لقاء تبادل الخبرات

الهدف الرئيس من اللقاء تمثل في تمكين ممثلي المختبرات من تبادل الخبرات وتحديد المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها والاتفاق بشأنها دعماً للجهود الخاصة بكل من المختبرات من أجل الحصول على شهادة الأيزو ١٧٠٢٥. من خلال جدول أعمال اليوم، تمكنت كل من المختبرات المشاركة في اللقاء من تقديم عرض موجز عن الأعمال المنجزة تلتها ٣ حلقات تدريبية (معايرة - غذائي - غير غذائي). في الختام، انعقدت طاولة مستديرة تم خلالها البحث بعدد من المشاكل والحلول المناسبة لها بغية مساعدة المختبرات بشكل أفضل على تحقيق أهدافها العامة وسيصار إلى عقد المزيد من هذه اللقاءات.

تمثلت معظم المختبرات اللبنانية المشاركة في برنامج الجودة في اللقاء الذي انعقد مؤخراً على مدى يوم كامل من أجل التباحث في التقدم الجماعي الذي أنجز لغاية تاريخه من حيث اعتماد معيار الأيزو ١٧٠٢٥ والحصول على الاعتراف الدولي.

وشكل اللقاء مناسبة للمختبرات للمشاركة في تبادل الخبرات لغاية تاريخه من حيث نتائج وفعالية نشاطات التدريب والاستشارات التي نفذت وبخاصة عن كيفية التطبيق. وشارك الخبراء الأساسيين العاملين في برنامج الجودة في اللقاء وساهموا في المناقشات وفي تبادل المعلومات بين المشاركين.