

برنامج تقوية إدارة الجودة وقدراتها وبنيتها التحتية في لبنان

رئيس الوزراء فؤاد السنيورة يحث المؤسسات اللبنانية على التركيز على الامتياز

شهادات أيزو ٩٠٠١ وأيزو ٢٢٠٠٠ كجزء من دعم برنامج الجودة المستمر لخمسين مؤسسة لبنانية. حضر كل من المؤسسات الخمس عشرة لاستلام جائزة تقدير خاصة، بما فيها هوا تشيكن ش.م.ل.، الشركة الأولى التي فازت بشهادة أيزو ٢٢٠٠٠ المعيارية وشركة فؤاد بعينو لتجليد الكتب ش.م.م.، الشركة الأولى التي فازت بشهادة أيزو ٩٠٠١، من خلال برنامج الجودة (راجع المعلومات عن الشركتين في الصفحتين ٤ و ٣).

"على لبنان التركيز على توفير السلع والخدمات العالية الجودة والخصائص ذات القيمة المضافة المرتفعة، من أجل تقوية قدراتنا التنافسية"، هذا ما أدلى به الوزير سامي حداد، مضيفاً: "هناك حاجة كبيرة لنشر ثقافة الجودة إلى كافة المنتجين اللبنانيين".

أما باتريك لوران، رئيس مفوضية الاتحاد الأوروبي في لبنان فهناً المؤسسات الفائزة واصفاً إياها بالرائدة في مجال الجودة في لبنان، مشيراً إلى أن الامتثال بالمعايير الدولية قادر بالتأكيد على مساعدة المؤسسات اللبنانية لكي تكون أكثر تنافسية وتنمو وتفتح أسواقاً جديدة وتخلق فرص عمل جديدة.

من جهته، أشار رئيس اللجنة الاستشارية للجودة وجيه البزري إلى أن أنظمة الجودة ضرورية للحفاظ على نمو اقتصادي ولاحتمال موقع في الأسواق العالمية، وتجنب التهميش. وقال: "على المؤسسات اللبنانية الصغيرة والمتوسطة الحجم أن تصبح تنافسية في سعيها إلى أسواق تصدير جديدة وعليها أن تتناول قضايا الجودة، مع ازدياد تشدد شركائنا التجاريين في مسائل المنتجات المسموح بدخولها إلى أسواقهم".

في الختام، أكد مدير برنامج الجودة علي برو أن البرنامج تجاوز هدفه بمساعدة عشر مؤسسات على نيل الشهادة بحلول نهاية العام ٢٠٠٧ وعبر عن تشوقه لرؤية المؤسسات الخمس والثلاثين المتبقية حائزة على شهادتها خلال العام ٢٠٠٨.



• دولة الرئيس السنيورة يلقي كلمته في الحفل

حث رئيس الوزراء فؤاد السنيورة مديري المؤسسات اللبنانية على تجاوز العقبات التنافسية في الأسواق المحلية والدولية، من خلال التركيز على الامتياز. وركز بشكل خاص على قدرة المنتج اللبناني على التنافس في الأسواق العالمية. أدلى رئيس الوزراء بتعليقه في احتفال توزيع جوائز أيزو (المنظمة الدولية للمعايير) لخمسة عشرة شركة حازت على الشهادة، الذي عُقد حديثاً في السراي الكبير،



• معالي الوزير حداد، باتريك لوران، وجيه البزري وعلي برو في حفل توزيع الجوائز

برعاية وزير الاقتصاد والتجارة سامي حداد ومشاركة رئيس مفوضية الاتحاد الأوروبي في لبنان باتريك لوران. وشارك أيضاً نائب رئيس جمعية الصناعيين اللبنانيين ورئيس اللجنة الاستشارية للجودة (QAC) وجيه البزري، وكُرِّمت المؤسسات اللبنانية التي حازت على شهادات أيزو ٩٠٠١ وأيزو ٢٢٠٠٠ لاستيفائها شروط المعايير الدولية.

وقد قام برنامج الجودة، في وزارة الاقتصاد والتجارة والممول من الاتحاد الأوروبي بتنظيم حفل توزيع الجوائز لخمسة عشرة مؤسسة لبنانية حازت في الآونة الأخيرة على

في هذا العدد

صفحة ١

رئيس الوزراء فؤاد السنيورة يحث المؤسسات اللبنانية على التركيز على الامتياز

صفحة ٢

برنامج الجودة مستمر

مسائل الجودة في مجال التعليم والأبحاث هي من الأهداف الرئيسية لجامعة الروح القدس - الكسليك

صفحة ٣

المراحل والنتائج لحصول

"هوا تشيكن" على شهادة

أيزو ٢٠٠٠:٢٠٠٥

صفحة ٤

شركة فؤاد بعينو لتجليد الكتب ش.م.م. الشركة الأولى الحائزة على شهادة أيزو ٩٠٠١ من برنامج الجودة

صفحة ٥

أطلق مشروع الجودة الجديد "الجودة المستدامة"

الاتحاد الأوروبي ولبنان

يتشاركان رؤية واحدة

للمستقبل

برنامج الجودة يشارك في الأسبوع

جودة الأوروبي ٢٠٠٧

أعضاء جدد في فريق برنامج الجودة

صفحة ٦

صور الشركات الحائزة على شهادة الأيزو

في حفل التوزيع



• دولة الرئيس السنيرة مسلماً الجائزة لجان وجمال الهوا

- رغم أن قياس المنافع الحقيقية بشكل صحيح يستغرق بعض الوقت، تؤمن هوا تشيكن أن شهادة أيزو تزود الشركة بما تدعوه "جواز سفر الجودة والسلامة" لمنتجاتها وخدماتها، وسيتم تحديثه بشكل منتظم
- في النهاية، تسلط الشركة الضوء على أهمية الهيئة السويسرية لمنح الشهادات، الشركة العامة للمراقبة (SGS) وتؤمن أنها استحققت فعلاً نظامها الخاص بالجودة وشهادتها الناجحة وهي منفتحة أمام أي عملية تحقيق ترغب بإجرائها أي هيئة دولية عليها تمنح الشهادات.

الآن، بعد أن حازت الشركة على "أوراقها الثبوتية لجواز سفر الجودة والسلامة"، يرى مدير التسويق زياد عون أن الشركة في موقع مناسب لتلبية إمكانياتها في التصدير إلى الخليج والمناطق الجغرافية العربية فضلاً عن فرص أعمال محتملة في الأسواق الأوروبية. هناك خطط توضع لزيادة قدرة الإنتاج ورفع فرص الأعمال الدولية الأخرى التي قد تنشأ أيضاً إلى أقصى حد، انطلاقاً من خلفية الحجم المحدود للسوق اللبنانية المحلية. وتعتقد هوا تشيكن كذلك وبقوة أن هناك دور يلعبه برنامج الجودة والقطاع العام في نقل أهمية ثقافة الجودة في قطاعي الصناعة والمستهلك في الاقتصاد. ينهي زياد عون قائلاً: "من المهم للغاية رفع مستوى الوعي لدى المستهلكين في إدراك منافع الحصول على شهادة أيزو".

تقضي الرؤية المتوسطة الأمد للشركة بتحسين سمعتها من حيث الجودة بناء على شهادة أيزو في ما يتعلق بأنشطة الغذاء والمزارع وأن تنال متاجرها السبعة عشر الموزعة في كافة أرجاء لبنان على شهادة أيزو ٢٢٠٠٠. إن الثقافة اللبنانية واسعة الانتشار في الخارج وتحظى بسمعة جيدة. لذلك، تسعى الشركة أيضاً إلى إيجاد أساليب لإعداد شبكة من الفروع خارج لبنان.

بالنسبة لإيلي، "إن تطبيق نظام أيزو مسألة معقدة للغاية ولا يجب الاستخفاف بها. ليس مجرد خطوة نقوم بها، ولكنها تستنفد الشركة برمتها وعملياتها كافة. على الشركة اعتماد مفهوم أيزو بجملة، لجهة موظفيها وبنيتها التحتية. في النهاية، الفائدة التي نحصل عليها من وجود برنامج الجودة لدعمنا بالتدريب والاستشارات من خلال مستشار محترف وكفؤ ومستقل هي المفتاح".



• دولة الرئيس السنيرة، الوزير حداد وباتريك لوران يسلمون الجائزة لجان وإيلي بو بزيك

كانت شركة هوا تشيكن من بين الشركات الخمس عشرة التي حازت على جائزة برنامج الجودة في كانون الأول/ديسمبر الماضي في السراي الكبير والوحيدة التي حازت على شهادة أيزو ٢٢٠٠٠ (٢٠٠٥) لنظم سلامة الغذاء وإدارة النظافة، كجزء من دعم برنامج الجودة للمؤسسات اللبنانية. لم يتحقق هذا الإنجاز عن طريق الصدفة وما إن السيد إيلي بو بزيك، مدير ضمان الجودة في الشركة، يصف بعضاً من خلفية هذا الحدث البارز للشركة.



• شهادة الأيزو ٢٢٠٠٠ (٢٠٠٥) لهوا تشيكن

بنجاح. كما كان هناك عناصر أخرى اعتمد نجاحنا النهائي عليها إلى حد كبير، منها:

- فريق العمل الرئيسي في الموقع المناسب، والمتحلي بالمعرفة والاندفاع والالتزام
- فضلاً عن الدعم العملي الكبير من فريق الإدارة العليا
- الأهمية الكبرى لسلامة الغذاء ونظافته لمورد لحوم دجاج غذائية
- الحجم الهائل للمنتجات المصنعة بواسطة ٨ خطوط منفصلة موزعة على ما يزيد عن ٥٥ منتجاً.

تعتمد هوا تشيكن على بيئة وبنية تحتية للجودة متطورة جداً، يدعمها فريق عمل مندفع وملتزم، وهي الشروط المسبقة للحصول على شهادة أيزو بنجاح. ومع ذلك، فإن برنامج الجودة وفر الدعم اللازم لتمكين الشركة من الانتقال إلى المستوى التالي وإنجاز المهمة بنجاح. "هناك حاجة أساسية للدعم الاستشاري المستقل، الذي أتى من خلال خبرة برنامج الجودة السيدة رلى واكيم، التي أتت بخبراتها الصناعية المتجذرة إلى مداولتنا وتفتيت الأذهان لابتداع الأفكار. لقد ساهمت بشكل قيم جداً بالعملية ككل، فاككتسبنا بفضلها مقاربة جديدة لحل المشاكل". في الختام، يجدر ذكر الدعم الكامل والفاعل لرئيس مجلس الإدارة لدينا ورئيس المسؤولين التنفيذيين السيد جان الهوا، الذي شارك في اجتماعاتنا حول السلامة الغذائية، فضلاً عن إزالته لأي قيود على الموازنة المتوافرة، مما ضمن نتيجة ناجحة جداً.

سيمضي بعض الوقت قبل أن تتمكن الشركة من تحديد المنافع الملموسة الناشئة عن حصولها على شهادة أيزو، ولكنّه من الممكن بناء على بعض المؤشرات اقتراح بعض المنافع التالية:

- مستويات أعلى من الإنتاجية من حيث تدني مستوى التخلص من المنتجات وارتفاع مستوى الفعالية
- اهتمام نظامي بالموظفين على كافة الأصعدة مما يؤدي إلى مزيد من الالتزام والاندفاع بحيث يؤمن كافة الموظفين بأن لهم دور يلعبونه في العمليات اليومية للشركة

شركة فؤاد البعينو لتجليد الكتب ش.م.م. الشركة الأولى الحائزة على شهادة أيزو ٩٠٠١ من برنامج الجودة



• سامر بعينو مع سمر بعينو وريم وحود في حفل توزيع الجوائز

لتنمية المؤسسة، قام أصحاب الشركة المتمرسون بحرفة الكتاب منذ سنوات عديدة، بدفع الشركة نحو تحقيق أهداف معقدة وصعبة عبر شغف وتصميم لا مثيل لهما، إلى ذلك، أثبتت شركة بعينو موقفاً طليعياً بالنسبة للتطورات والمعدات التقنية الحديثة، فضلاً عن استخدام فريق عمل مؤهل والأهم الحفاظ على أفضل جودة للمنتجات في سوق يشهد مستوى عالياً من المنافسة. وقد أدت هذه الرؤية التكنولوجية إلى الاستثمار في معمل متطور جداً وتجهيزه في العام ٢٠٠٤ وإضافة خط جديد في العام ٢٠٠٧، يقدم للعملاء حلولاً لتجليد الكتب مبنية على أحدث الابتكارات التكنولوجية ويدفع الشركة نحو النمو والنجاح العالميين.

وقد طوّرت شركة بعينو كذلك ذاتها لتصبح أكثر من منشأة مكتملة لصناعة المطبوعات، حيث أنها عضو فعال في كل من جمعية الصناعيين اللبنانيين وفي نقابة الفنون التصميمية. إنها شركة متعددة المهام الاجتماعية والمهنية، تقدم فرص العمل إلى الأجيال الشابة لتلبية الطلبات النامية والأسواق الدولية. تماشياً مع مبادئ الشركة بأن تكون على مستوى المعايير الدولية للجودة، سرّت بعينو كثيراً بنيلها شهادة رسمية من نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١ (٢٠٠٠) في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٧، كجزء من أنشطة برنامج الجودة. "سررنا كثيراً بالدعم الذي قدّمه برنامج الجودة لشركتنا ونود أيضاً أن نشكر خبير الجودة، فاسكن كافلاكيان، الذي وجهنا طيلة هذه العملية. بعد هذه الخبرة، نعد الآن اجتماعات رسمية ودورية عن الجودة وكوننا مؤسسة عائلية، لا يسعنا الانتظار لتطوير فريقنا الإداري للعمل وفق المعايير المهنية الدولية". تعنى بعينو بشكل خاص بشؤون المطبوعات والورق المعد للقطع والتركيب النسيجي، نوعية الغرز والمواد اللاصقة (الحارة والباردة) وتقديم القيمة المضافة المحترفة في الجودة والخدمة.

يتسم فريق إدارة الشركة بالالتزام الكامل بالحفاظ على استحقاقات التقدير الدولي من خلال العمل وفق أعلى المبادئ المهنية وعمليات الإدارة الثابتة، التي تستبق توقعات عملائها بمنتجات من أفضل النوعية والحلول والخدمات المهنية المصممة بما يتوافق بالكامل مع أيزو ٩٠٠١ (٢٠٠٠). أما بالنسبة للمستقبل، فيؤمن سامر بأن الشركة تلبي حاجة حقيقية في سوق تجليد الكتب وهي بصدد المشاركة في المعارض التجارية الدولية في لندن وباريس وفرانكفورت.

بعد أن أسسها فؤاد البعينو، المتمرس في حرفة الكتب، في العام ١٩٦٤، تطوّرت شركة فؤاد بعينو لتجليد الكتب لتصبح إحدى أهم الشركات الرائدة في مجال تجليد الكتب في الشرق الأوسط. على مدى ما يزيد عن أربعين عاماً، تطوّرت هذه الشركة من متجر صغير لتصبح منشأة عاملة على الكمبيوتر بالكامل ومتطورة للغاية، تغطي مساحة ١١,٠٠٠ متر مربع وتضم ١٥٠ موظفاً مندفعاً. في السنوات الأولى، كانت الأمور مختلفة جداً، كما يفيد المدير العام، سامر بعينو: "منذ البداية (١٩٦٤)، كنّا نعمل بطريقة بسيطة جداً، كنّا نأصنع صناعة منزلية، ولكننا لطالما عملنا بتنظيم مركّز على الجودة العالية". ويتابع سامر فيقول: "انتقلنا إلى موقع جديد في العام ٢٠٠٤ وأتانا برنامج الجودة في وقت (٢٠٠٦) كنّا فيه

بحاجة إلى الدعم لتطوير معايير الجودة المهنية لدينا. بالنسبة لشركتنا، ليست أيزو مجرد ورقة ولكنها ثقافة إدارية كاملة تدعم رسمياً قضية معايير الجودة العالمية. حيث إن مراجعة العمليات أمر أساسي لتبسيط الضوء على مواطن الضعف المحتملة في النظام وكنّا بحاجة لتحديد هيكلية تنظيمية رسمية وسلسلة قيادة وتأكيدهما".

عبر خلق الوسائل والأدوات اللازمة



• الرئيس السنيرة، الوزير حداد، سامر بعينو وريم وحود في حفل توزيع الجوائز



• شركة فؤاد البعينو لتجليد الكتب ش.م.م. - معمل ذو تكنولوجيا عالية

الاتحاد الأوروبي ولبنان يتشاركان رؤية واحدة للمستقبل

أجرت المفوضية الأوروبية في لبنان مؤخرًا برنامجاً من الاحتفالات تحت عنوان "أيام سياسة الجودة" امتدت على عدد من الأيام في جامعة القديس يوسف. شارك في الاحتفالات عدد من المتحدثين الدوليين والمحليين وتحديدًا في سلسلة من المداولات والعروض تضمنت عرضاً كاملاً لكافة الأنشطة والخدمات التي يقدمها الاتحاد الأوروبي في كافة أنحاء لبنان. حضر كافة الاجتماعات والمداولات طلاب من جامعة القديس يوسف كما شارك برنامج الجودة بالكامل في هذا الاحتفال، مستخدماً الفرصة للإعلان أكثر فأكثر عن دوره وأنشطته.



• تلامذة على مكتب الاستعلامات

إطلاق مشروع الجودة الجديد في السراي الكبير

أطلق مشروع الجودة الجديد "الجودة المستدامة" في السراي الكبير في ٢٢ من كانون الثاني/يناير الماضي وسيستمر لمدة ١٨ شهراً. والمشروع الجديد من تمويل الاتحاد الأوروبي وإشراف مكتب إدارة المشاريع (PAO) في رئاسة مجلس الوزراء في السراي الكبير، مع وزارة الاقتصاد والتجارة بصفتها المستفيد الرئيسي. وسيشكل هذا المشروع أيضاً مرحلة انتقالية نحو متابعة أنشطة برنامج الجودة لإنشاء البنية التحتية للجودة التي تؤدي إلى المرحلة الثانية من برنامج الجودة المؤلفة من ثلاث سنوات ابتداء من منتصف العام ٢٠٠٩.

وسيواصل مشروع "الجودة المستدامة" ما بوشر به من عمل في برنامج الجودة كما سيقوم بأنشطة أخرى، بما فيها إطلاق جائزة الأرز اللبنانية الجديدة للامتنياز.

برنامج الجودة يشارك في اسبوع الجودة الاوروبي ٢٠٠٧



• قسم من الحضور الكبير في جامعة الروح القدس الكسليك

برنامج الجودة أكسباً دعائية لكافة المشاركين، تحتوي على أقلام وقبعات ولاصقات ونشرات الجودة و دليل ألف باء الجودة. بشكل عام، أثبت برنامج ندوات التوعية نجاحاً لا يضاهي.

أكمل برنامج الجودة سلسلة من المؤتمرات لنشر الوعي لعدد من المؤسسات التعليمية خلال شهري تشرين الثاني/نوفمبر وكانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧



• تلامذة المعهد الفني في صيدا

"أسبوع الجودة الأوروبية للعام ٢٠٠٧ - الجودة في أوروبا: الابتكار والرعاية" الذي أطلقته المنظمة الأوروبية للجودة (EOQ). ويركز هذا الاحتفال الممتد على مدى أسبوع من كل عام على ثقافة الجودة في كافة أنحاء أوروبا وبلدان الشراكة الأوروبية المتوسطية. انتهز برنامج الجودة هذه الفرصة لتسويق قضايا الجودة في لبنان، مستهدفاً القطاع التعليمي بشكل عام. أجريت ندوات التوعية في الجامعات وفي عدد من معاهد التدريب المهني، من خلال عرض على برنامج PowerPoint تلاه مرحلة من الأسئلة والأجوبة. إلى ذلك، قدم

أعضاء جدد في فريق برنامج الجودة



آخر المنضمين إلى فريق برنامج الجودة الين طيبي، وذلك في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨. ألين مصروفية وتنضم إلى "برنامج الجودة المستدامة" بصفتها اختصاصية خلال عملها السابق تولت إدارة محفظة مؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم وتطويعها. ألين حائزة على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال بتخصص في الإدارة.



انضمت برناديت غلمية إلى برنامج الجودة بصفتها اختصاصية مالية، في نيسان/أبريل ٢٠٠٧، دعماً للإدارة المالية وأنشطة الدعم الخاصة ببرنامج الجودة. قبل الانضمام إلى برنامج الجودة، عملت برناديت في القطاع المصرفي. في عدد من الأقسام المصرفية. أكملت برناديت شهادة الماجستير في إدارة الأعمال التنفيذية في جامعة إنترناشونال، باريس.



نيكولوس موزوبولوس يوناني عمل لمدة طويلة في كافة أنحاء الشرق الأوسط وبلدان الكتلة الشرقية سابقاً في مشاريع متعلقة بالجودة لأكثر من ٣٠ عاماً من المهام المتعلقة بالاعتماد وعلم القياس وقضايا الجودة. إلى ذلك، ترأس مشاريع من تمويل الاتحاد الأوروبي في اليونان والجمهورية اليوغوسلافية السابقة ومقدونية وقبرص مع هيئات تقويم المطابقة إضافة إلى مشاريع ممولة من الاتحاد الأوروبي للـ MEDA و EAR. لديه ما يزيد عن ٢٠ سنة من الخبرة كأستاذ جامعي.



انضمت عبير رمال إلى برنامج الجودة في آذار/مارس ٢٠٠٧ كاختصاصية في تطوير المؤسسات، بعد أن عملت سابقاً مع المشروع كخبيرة على المدى القصير طيلة العام ٢٠٠٦. حائزة على شهادة في الهندسة الزراعية والعلوم والوسائل التكنولوجية الغذائية وهي عضو في لجنة LIBNOR الفنية.



• الرئيس السنّيورة مع عامر برغل وسارة فياض - شركة ديانا دي بوتييه



• الرئيس السنّيورة مع جوزفين حموي وطوني بطرس - شركة ويلكو للدواجن واللحوم



• الرئيس السنّيورة مع وائل حلو ونوال شاهين - شركة فيديليتي للتأمين وإعادة التأمين ش.م.ل



• الرئيس السنّيورة مع سهى وحسن كركي - شركة كركي للطباعة



• الرئيس السنّيورة، الوزير حداد مع عماد بكري وأحمد زغبى - شركة بيمارك ش.م.ل



• فريق برنامج الجودة خلال حفل توزيع الجوائز



• الرئيس السنّيورة، الوزير حداد مع انور داوود وسوسن يقطين - شركة ستاجيكو للبلاستيك



• الرئيس السنّيورة، الوزير حداد مع ايلى روفائيل ونجيل حنين - الشركة العربية للمطبوعات