

معالي الوزير الصفدي يطلق رسمياً الجائزة اللبنانية للامتياز - "لقد وافق رئيس الجمهورية اللبنانية على إنشاء الجائزة"

وتستند هذه الجائزة إلى تقييم دائم لالتزام المؤسسات بالمعايير الأساسية للنموذج اللبناني لإدارة الجودة. وهي موجهة إلى المؤسسات التي تريد أن تكون مثلاً وطنياً للجودة وتبني سجلاً صلباً من التحسن المستمر. تتوفر معلومات إضافية عن الجائزة في مكتب الجائزة اللبنانية للامتياز وعن نشاطاتها على الموقع الإلكتروني الخاص ببرنامج الجودة - www.qualeb.org

هذا وقد حث الوزير المؤسسات والشركات اللبنانية في كل القطاعات على اعتماد استراتيجية إدارة الجودة الشاملة وعلى تنفيذ "نموذج إدارة الجودة اللبناني" الذي سوف يعزز قدرتها التنافسية وفرص النفاذ إلى السوق، بالإضافة إلى تحقيق الامتياز وتسهيل الفوز بالجائزة اللبنانية للامتياز. أما سعادة السفير باتريك لوران، فقد أشار إلى أن دول الاتحاد الأوروبي تملك خبرة واسعة في نماذج إدارة الجودة والامتياز، مما يمنح المؤسسات الأوروبية فرصة الاعتراف بها

في أرقى منافسات الامتياز في أوروبا. وأنهى كلامه بتهنئة برنامج الجودة على الإجراءات الصارمة المتخذة من أجل ضمان جودة عملية التقييم وعدم تحيزها. (يمكن مراجعة تفاصيل كلمته في الصفحة ٢).

مدير برنامج الجودة علي برو، علّق على النتائج الإيجابية التي ظهرت من بحث إحصائي أجري على عينة من ٢٠٠ شركة لبنانية خاصة و٥٠ مؤسسة من القطاع العام، ولفت إلى أن النموذج اللبناني صُمم على أساس نماذج أوروبية أخرى مشابهة كُفّت مع بيئة الأعمال اللبنانية. كما تم التأكيد في اللقاء بأن برنامج الجودة أصبح عضواً شريكاً مع المؤسسة الهليلينية للإدارة في أئينا-اليونان، وهي بدورها شريكة وطنية في المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، وتؤمن المساعدة لمئات الشركات اليونانية والقبرصية في رحلتها إلى التميّز في الأعمال.



• في حفل إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز، من اليمين: معالي الوزير الصفدي، سعادة السفير لوران، فادي عبّود وجاك صراف

صرّح معالي وزير الاقتصاد والتجارة محمد الصفدي، في حفل الإطلاق الرسمي الأخير للجائزة اللبنانية للامتياز أن رئيس الجمهورية اللبنانية وافق مبدئياً على إنشاء جائزة للمؤسسات/الشركات اللبنانية التي تلتزم بمستلزمات النموذج وتطابق معاييرها بشكل كامل. وتابع الوزير "سوف تقوم لجنة محكمين مستقلين متطوعين من ذوي الخبرة في الإدارة ومجتمع الأعمال من المشهود لهم بالاستقامة والتجرد والنزاهة باختيار المؤسسات والشركات، بناءً على عملية تقييم رسمية يجريها فريق من المحكمين الذين درّبوا خصيصاً لذلك".

جرى حفل الإطلاق الرسمي برعاية معالي وزير الاقتصاد والتجارة محمد الصفدي وبالإشتراك مع سعادة السفير باتريك لوران، رئيس بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان، وبحضور العديد من الفعاليات الاقتصادية ومن المدراء الرائدة في مجالات الأعمال والصناعة والاقتصاد. وقد نظم الحدث برنامج الجودة المستدامة الممول من

الاتحاد الأوروبي وتستضيفه وزارة الاقتصاد والتجارة، بهدف إطلاق نموذج إدارة الجودة اللبنانية، وهو نموذج قد يؤدي بتنفيذه إلى نيل الجائزة اللبنانية للامتياز من خلال التطبيق المنهجي لممارسات الإدارة مع الاستخدام الفعال لنموذج الإدارة. وتؤمن الجائزة اللبنانية للامتياز لمؤسسات القطاعين اللبنانيين الخاص والعام الفرصة بأن يتم الاعتراف بنجاحها في تحسين أنظمة إدارتها وزيادة فعالية إنتاجها ورفع قدرتها التنافسية.

في هذا العدد

صفحة ١

معالي الوزير الصفدي يطلق رسمياً الجائزة اللبنانية للامتياز "لقد وافق رئيس الجمهورية اللبنانية على إنشاء الجائزة"

صفحة ٢

الجودة كخطوة أولى في الرحلة نحو الامتياز

الاتحاد الأوروبي، إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز، ٦ آذار/مارس

صفحة ٣

محكمو جائزة الامتياز برنامج الجودة ينهي التدريب الرسمي لـ ١٨ محكماً مؤهلاً لمنح الجائزة اللبنانية للامتياز

صفحة ٤

طرابلس - مذكرة تفاهم

صفحة ٥

أكثر من تسعة آلاف زائر محترف يزورون معرض هوريكا ٢٠٠٩ في مركز بيبال في لبنان

صفحة ٦

"إن جوائز الامتياز بحد ذاتها تكنسي أهمية ثانوية"

صفحة ٧

"مراقبة السوق تشكل عنصراً أساسياً في سلسلة إنتاج الغذاء"

صفحة ٨

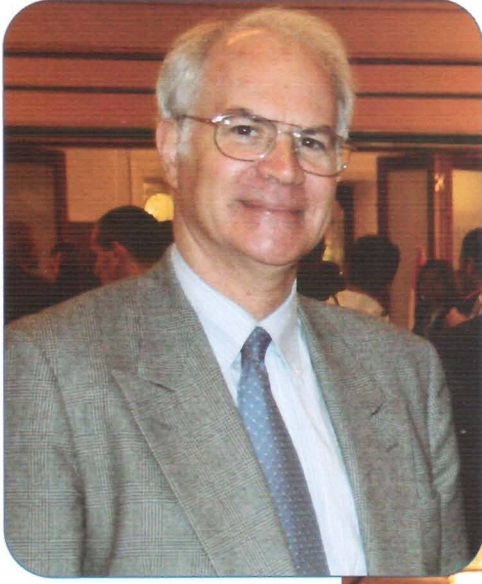
إستبيان القراء



• السفير باتريك لوران، الوزير محمد الصفدي، محمد الزعترى، غازي قريم، عبد الله غندور، إدمن جريصاتي وخاطر بو حبيب

الاتحاد الأوروبي، إطلاق الجائزة اللبنانية للإمتياز، ٦ آذار/مارس

وتعتبر مبادرة برنامج الجودة جهداً إضافياً لتقريب لبنان من الاتحاد الأوروبي على عدة مستويات بما فيها: المعايير التقنية وأفضل الممارسات الجوانب القانونية والاقتصادية ثقافة مؤسسية جديدة، الخ.



• السفير باتريك لوران، رئيس بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان

“إن أي محاولة للنيل من صفة عدم التحيز التي تتسم بها عملية منح الجائزة ستبخس قيمة الاعتراف بها وكل إنجازاتها المميزة، سعادة السفير باتريك لوران (نسخة موجزة عن الكلمة التي ألقاها سعادة السفير باتريك لوران، رئيس بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان في حفل الإطلاق الرسمي للجائزة اللبنانية للإمتياز)

تجسد الجائزة اللبنانية للإمتياز مثلاً جديداً على دعم الاتحاد الأوروبي للقدرة التنافسية التي يتمتع بها الاقتصاد ومجال الأعمال اللبنانيين. ويمتلك الاتحاد الأوروبي خبرة واسعة في مسألة إدارة الجودة والامتياز وفي منح جوائزهما، إذ إن مجموعة كبيرة من المبادرات المماثلة تجري في كل الدول الأعضاء في هذا الاتحاد. تمنح “جائزة الامتياز الأوروبي” المؤسسات الأوروبية فرصة لكي تعترف بها أرقى المنافسات على الامتياز بين المؤسسات في أوروبا. ونيل مؤسسة ما جائزة الجودة هو اعتراف بأنها من بين أفضل المؤسسات في مجال عملها. وتابع السيد لوران قائلاً: “لا يتم الاعتراف بكم كسباقين وفائزين وحسب، ولكن الأهم من هذا أنكم ستلقون تقارير

في هذا العدد من النشرة الإخبارية المخصصة للجودة، سوف يجد القراء مقالات حول مبادرة جديدة أطلقها برنامج الجودة، فعلى امتداد الأشهر الثمانية الماضية، عمل هذا البرنامج جاهداً وبتفان كبير على تحضير نظام لمنح جائزة وطنية لبنانية للإمتياز بدعم من خبراء أوروبيين. وما تم تحضيره سيكون مهماً للغاية بالنسبة إلى المؤسسات اللبنانية، وعليه أطلقنا رسمياً مشروع الجائزة اللبنانية للإمتياز في آذار/مارس ٢٠٠٩.



• علي برو

لقد بذل برنامج الجودة، في السنتين الأخيرتين، جهداً هائلاً للترويج لأنظمة إدارة الجودة، لا سيما مقياسي الجودة أيزو ٩٠٠١ وأيزو ٢٢٠٠٠. ونفتخر بأننا

ساهمنا في زيادة كبيرة في عدد الشركات - وحتى في قيام أول مؤسستين في القطاع العام - باستخدام أنظمة إدارة الجودة والحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠١. وحاولنا باستمرار أن ننشر الرسالة القائلة إن الاستثمار في تحسين الجودة سوف يعطي ثماره، إذ يؤدي إلى فعالية أقوى ونتائج أفضل وفرص أكبر للإستمرار في العمل في مراحل صعبة اقتصادياً. لقد سمعت تلك الرسالة، ومن المشجع أن يرى المرء سوق الخدمات المتعلق بإدارة الجودة يتطور بسرعة الآن. وفي حال استطاع هذا السوق أن يتولى هذه الأمور، فلا داعي لأن تستمر مؤسسة رسمية بتقديم الخدمة ذاتها للقطاع الخاص.

بيد أننا ندرك تماماً أن إدارة الجودة ليست إلا الخطوة الأولى، وهي تتضمن جوهرياً فكرة التحسين المستمر في أداء المؤسسات والحاجة إلى هذا التحسين. ضمن مجموعة معايير الجودة في الأيزو، تسيّر التطورات الجديدة باتجاه تولي الشؤون الإدارية بهدف ضمان استمرار المؤسسة على المدى الطويل من خلال مشروع معيار أيزو رقم ٩٠٠٤. فما من مؤسسة أكيدة من أنها ستستمر بالوجود بالطريقة والشكل نفسيهما بعد ثلاث أو خمس سنوات، من دون الكلام على عشر سنوات. فإن استمرار مؤسسة ما يعتمد على قدرتها على التكيف باستمرار مع الظروف المتغيرة وعلى التقدم على منافسيها.

أن تتصف مؤسسة ما بالامتياز من خلال التفوق على المنافسة هو بالتحديد الفكرة الكامنة وراء الجائزة اللبنانية للإمتياز. وشأنها شأن جوائز أخرى في العالم، أمثال جائزة الجودة الأوروبية لإدارة الجودة أو جائزة الجودة اليابانية Demming Award، تقوم هذه الجائزة على مقارنة منهجية للإدارة. لكن نموذج الإدارة اللبناني هذا مكيف مع مرحلة النمو للمؤسسة اللبنانية العادية، وهو، بشكل من الأشكال، أبسط من النماذج الأخرى، ومع ذلك يغطي كل الجوانب الإدارية.

تمتلك المؤسسات اللبنانية الفرصة في التحسن من خلال تطبيق هذا النموذج. وهذا هو التحدي الحقيقي لمهمتنا وجوهرها، إذ نشئ تدريجياً مؤسسات ممتازة في القطاع الخاص وقطاع المؤسسات التي لا تبغي الربح والقطاع العام، لما فيه خير بلدنا. وتستطيع المؤسسات أن تنال جائزة الامتياز الوطني اعترافاً بجهودها، فتلك هي المكافأة.

غير أن إدارة الجودة تبقى أساس كل هذه الجهود، فالجودة هي الخطوة الأولى في الرحلة نحو الامتياز.

د. علي برو
مدير برنامج الجودة



• الوزير الصفيدي مع عبد الله غندور رئيس غرفة طرابلس وجاك صراف

كما تشكل خطوة إلى الأمام على طريق إنجازات خطة العمل المشتركة بين لبنان والاتحاد الأوروبي، وسوف تساعد لبنان حتماً على الاندماج بشكل إضافي في الاقتصاد المعولم. هذا ويؤمن فريق برنامج الجودة الأساس المنطقي الذي تقوم عليه الجائزة وما يتعلق بها من تفاصيل تقنية. غير أنني أود أن أشير إلى أن الأبحاث توفر دليلاً قاطعاً على تأثير التطبيق الفعلي لمبادئ الجودة في نتائج الربح الصافي الذي يحققه مجال العمل:

- إن دراسة امتدت خمس سنوات وشملت خطية مفصلة وأخرى شفوية يزودكم بها وجهاً لوجه فريقاً أكثر من ٦٠٠ مؤسسة أو شركة فائزة بالجائزة تظهر أن هذه المؤسسات شهدت، بصورة إجمالية، تحسناً كبيراً في قيمة أسهمها ومؤسساتكم باستمرار على تحسين أدائها. بالإضافة إلى العادية، ومدخولها التشغيلي، ومبيعاتها وعوائد المبيعات، والتوظيف وزيادة الأصول.
- ثمة فكرة شائعة لدى الشركات الأصغر حجماً تقول إن معايير تميز الأداء قابلة للتطبيق أكثر على الشركات الأكبر - فيما تشير الأبحاث إلى أن هذه الفكرة قد لا تكون صحيحة.
- خلاصة القول، تدل محصلات هذه الدراسة على أن الاعتماد الفعلي لمبادئ تميز الأداء الملازمة للمعايير المختلفة لجائزة الجودة تنتج فعلياً فائدة اقتصادية جيدة.

ينطبق هذا الكلام على لبنان اليوم. فأنا واثق من أن المؤسسات اللبنانية المشاركة مستقبلاً في جائزة الامتياز هذه أصبحت تملك منذ الآن أجوبة عديدة عن هذه الأسئلة. وبرنامج الجودة، بمساعدة الاتحاد الأوروبي، مستعد لدعمها في مساعيها.

محكمو جائزة الامتياز برنامج الجودة ينهي التدريب الرسمي لـ ١٨ محكماً مؤهلاً لمنح الجائزة اللبنانية للإمتياز

- ◀ توصيف العينة وتحليلها
- ◀ تحديد الفصول المناسبة من النموذج

- الجائزة اللبنانية للإمتياز
- ◀ جوائز الامتياز العام والحاجة إلى الجائزة
- ◀ توصيف الجائزة اللبنانية للإمتياز
- ◀ خارطة الانسياب والسيرورة المتعلقةتان بالطلب
- ◀ سيرورة الجائزة

اليوم الثاني:

- المحكمون
- ◀ الواجبات والمزايا والالتزامات ومدونة الأخلاقيات
- ◀ الدورة السنوية للمحكمين
- ◀ تراتبية المحكمين وحياتهم المهنية



• حلقة جماعية خلال الدورة التدريبية لمحكمي الجائزة اللبنانية للإمتياز

إن يحذو برنامج الجودة حذو العديد من الدول الأكثر تقدماً في العالم والدول الـ ٢٧ العضوة في الاتحاد الأوروبي، أطلق البرنامج مبادرة لدعم القدرة التنافسية لمجتمع الأعمال، من خلال إعداد نموذج لبناني لإدارة الجودة وتنفيذه، وإعداد الجائزة اللبنانية للإمتياز وتنفيذها. وسيساعد نموذج إدارة الجودة اللبناني المدراء على تطبيق ممارسات الإدارة المنهجية، كما سيؤدي استخدامه الفعال إلى نيل الجائزة اللبنانية للإمتياز كخطوة تالية.

تتطلب إجراءات المشاركة في الجائزة اللبنانية للإمتياز تقديم مستند رسمي يتألف من حوالي ١٢ إلى ١٥ صفحة ذات تصميم معين إلى مكتب الجائزة اللبنانية للإمتياز.

للإمتياز، في برنامج الجودة. وبعد ذلك، يجري فريق من محكمي الجائزة اللبنانية للإمتياز، وهم مدراء من ذوي الخبرة أتوا من مجموعة من الصناعات والخدمات اللبنانية وتلقوا مستوى عالياً من التدريب، تقيماً لطلب المشاركة هذا ويضع علامة عليه. وبعد إتمام مرحلة التقييم الأولى، يقوم فريق من المحكمين بزيارة رسمية إلى المؤسسة المعنية لكي يقيم بشكل مستقل الملف المقدم ويتحقق منه بغية وضع تقرير تقييمي مفصل. ثم تراجع هيئة محلّفين خبيرين للتقارير المقدّمة، وتمنح الشركة أو المؤسسة التي تقبل مكانة الفائزة بالجائزة اللبنانية للإمتياز. تلقى المحكمون تدريباً مكثفاً على مرحلتين شملتا دورة تدريب تعريفية أساسية تبعتها دورة تدريب أخرى تتطلب جهداً فائقاً استلزمت ثلاثة أيام، وتضمنت تقيماً لحالة دراسية خصصت لها أربع ساعات. علماً أن هذا التقييم يغطي كل جوانب سيرورة الجائزة اللبنانية للإمتياز ومسؤوليات المحكم. وأجريت الدورة التدريبية خبيران أوروبيان رائدان في مجال الإمتياز، هما أنطوني سبانوس ولينا تزاافارا، اللذان أتيا أيضاً التقييمات المفصلة للمشاركين، ويتناولان فيها القدرات والشخصيات والخبرات ومدى ملاءمتهم أدوار المحكمين.

وقد علق أنطوني سبانوس على الحدث بالقول: "أنا مندهش تماماً بمستوى الالتزام العالي الذي أظهره كل المشاركون، وباستعدادهم وقدراتهم على استيعاب الجوانب التقنية للتدريب لقد كان من المفرج جداً رؤية الجهود التي بذلها الجميع لإتمام التقييم الذي استمر أربع ساعات في اليوم الثالث".

في ما يلي موجز عن تعليقات قدمها المشاركون عن تدريب المحكمين:

- "يجب على الخبراء الدوليين أن يرافقوا المحكمين الذين درّبوا حديثاً في زيارة ميدانية واحدة على الأقل لأحد المواقع".
- "مزيد من وقت التدريب وتقييم مباشر على الموقع سيحسنان تدريب المحكمين".
- "كانت وحدة التدريب مكثفة ومضغوطة ومتطلبية للغاية".
- "ثمة حاجة إلى المزيد من التدريب العملي".
- "أنصح الآخرين بدورة التدريب هذه، أولئك الذين يرغبون في إضافة قيمة إلى عملهم وتحسين مهاراتهم".
- "إن تدريب المحكمين هذا يجب أن يُوجّه إلى خريجي إدارة الأعمال ذوي الخبرة العملية من أجل تعزيز النموذج المعتمد والوعي".

أنهت الآن مجموعة من المشاركين بلغ عددهم ١٨ شخصاً دورات تدريب المحكمين بنجاح، وسوف تقدّم لهم شهاداتهم، وقد وقع كل المحكمين الناجحين على وثيقة إعلان المحكم التي تتعلق بتضارب المصالح المحتمل، وعلى اتفاقية تقضي بالحفاظ على سرية المعلومات، ما يحمي مصالح المؤسسات والشركات المشاركة.

تضمنت النسخة الموجزة عن دورة التدريب لمحكمي الجائزة اللبنانية للإمتياز ما يلي:

اليوم الأول:

- نموذج إدارة الجودة اللبناني
- ◀ نماذج الإدارة الشاملة
- ◀ المواضيع ١ و ٢ و ٣ و ٤ من النموذج



• خبيرين تدريب محكمي الجائزة اللبنانية للإمتياز، لينا تزاافارا وأنطوني سبانوس

تحليل النموذج

- ◀ المنطق النموذجي للتقييم والتحسين
- ◀ مصفوفات تسجيل العلامات
- ◀ التدريبات على التحكيم
- ◀ إجراءات التحكيم وزيارات المواقع
- ◀ محاكاة التحكيم

اليوم الثالث

- ◀ إجراء الاجتماع الختامي
- ◀ تحضير تقرير التقييم
- ◀ تقديم تقرير التقييم للشركة التي أخضعت للتحكيم
- ◀ تقديم تقرير التقييم لمكتب الجائزة

• الدرس الإلزامي الأخير (تقديم دراسة حالة)

- ◀ القيام بدراسة وتحكيم لعمليتين والنتائج المتأتية عنهما
- ◀ تسجيل علامات التحكيم من خلال استخدام المصفوفات الملائمة
- ◀ كتابة تقرير تقييمي ذي صلة يضيف قيمة إلى العمل
- ◀ تحضير نص مؤلف من ٢٠٠ كلمة لتقديمها إلى الشركة التي تقدمت بطلب المشاركة

تابع الوزير قائلاً: "منذ أن توليت منصبى وضعت في سلم أولوياتى تفعيل الرقابة من أجل حماية حقوق الناس. وتجلي ذلك في عدد من القرارات أبرزها زيادة عديد المراقبين في مصلحة حماية المستهلك وتعزيز ضمان الجودة. وفي الإطار نفسه، يأتي التعاون مع غرفة التجارة والصناعة والزراعة لتطوير الرقابة على المنتجات اللبنانية لتأمين النوعية الفضلى سواءً للسوق المحلية أو للتصدير إلى الخارج. إن وزارة الاقتصاد والتجارة، رغم محدودية صلاحياتها في رسم السياسة الاقتصادية الوطنية، تولي أهمية خاصة للقطاعات الإنتاجية خارج نطاق العاصمة ومحيطها، والغاية من ذلك تعزيز التنمية المناطقية ولا سيما الريفية منها، للحد من النزوح السكاني عبر تشجيع فرص العمل. ومن هنا كان الاهتمام بإنشاء المناطق الاقتصادية، بما فيها المنطقة الاقتصادية الخاصة بطرابلس التي أعتقد أنها ستكون عصب أساسي لتحريك دورة الاقتصاد الشمالي".

وقد رحب رئيس الغرفة السيد عبد الله غندور بالوزير الصفي وبالعديد من الضيوف المميزين الذين حضروا لكي يشهدوا على التوقيع الرسمي لمذكرة التفاهم، وهي تنص على دعم مستقبلية من برنامج الجودة يهدف إلى جعل المختبر مختبراً معتمداً، ما يؤدي إلى تحاليل أفضل وإجراء فحوصات لمجموعة واسعة من المنتجات الغذائية. وتابع الرئيس قائلاً إن لدى الغرفة رؤية مشتركة مع الوزارة في سعيها المتواصل لحماية المستهلك من أجل ضمان سلامة المنتجات الغذائية، واعتماد المواصفات والمعايير العالمية، وتنمية قطاع إنتاجي مستدام - ورغبة الغرفة هي التعاون الكامل مع مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، كسلطة رسمية عامة ومسؤولة عن سلامة الغذاء - الذي يباع في الأسواق، إذ إن الغرفة، كمؤسسة، تقدم إلى مجتمعها الاقتصادي الخدمات المميزة والتحليلات الغذائية لفحص كل المنتجات في لبنان الشمالي، كما تتعاون مع الوزارة لنشر ثقافة الصحة العامة والسلامة الغذائية، وللشاركة مشاركة كاملة في برنامج يقدم الحماية للاستهلاك البشري.

وقال رئيس الغرفة: "إن الحافز بالنسبة إلينا هو سلامة الغذاء من خلال سلامة المنتج وجودته".



• خلال حفل التوقيع، عبد الله غندور، وفؤاد فليفل مع معالي الوزير الصفي وعلي برز

"تولي وزارة الاقتصاد والتجارة أهمية خاصة بالقطاع الإنتاجي خارج نطاق العاصمة وضواحيها" - صاحب المعالي الوزير محمد الصفي

هذا ما صرح به معالي الوزير الصفي عندما ألقى كلمة مؤخرًا في غرفة التجارة والصناعة والزراعة في طرابلس والشمال، لدى حضوره التوقيع الرسمي على مذكرة تفاهم بين مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة وغرفة التجارة والصناعة والزراعة في طرابلس والشمال. وتعتبر هذه المذكرة فاتحة تعاون وثيق في مجال تعزيز الرقابة والتوعية حول الصحة وسلامة الغذاء من أجل توفير حماية أفضل للمواطنين اللبنانيين والحفاظ على جودة المنتجات وفقاً للمعايير الدولية.

الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء "تواصل الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء على نطاق واسع مع كل الجهات المهتمة بقضايا جودة الغذاء وسلامته"

- كيف تطلق مؤسستك الخاصة في مجال الغذاء (ورشة عمل)
- المعايير الغذائية في لبنان
- إدارة الحشرات الضارة في المؤسسات الغذائية
- المسائل الكيميائية والتقنية المتعلقة بزيتون القلي
- إصابات إدارة الغذاء والدواء الأمريكية في ما يخص الأطعمة المنخفضة الحموضة (ورشة عمل)
- أعمال الإرهاب الإحيائي وسلسلة الموردين
- القدرات التقنية للمختبرات الحكومية
- استخدام الجراثيم المفيدة البروبيوتيكس في صناعة الغذاء
- برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة.



• رئيس الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء، رجا طنوس

واضح من هذه المجموعة الواسعة من المواضيع أن المساعي الأساسية التي تجريها الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء تقوم على التركيز على جودة الغذاء والقضايا المرتبطة بالسلامة. وقد عُيّن رسمياً أعضاء من الجمعية من أجل تشكيل اللجنة العلمية التي حضرت أول مسودة لقانون سلامة الغذاء في لبنان برعاية وزارة الاقتصاد والتجارة. وتتعاون الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء بشكل واسع مع مؤسسات أخرى

ذات صلة تشاطرها أهدافاً مشتركة عبر مجموعة أعضائها التي تضم:

- نقابة أصحاب الصناعات الغذائية
- مؤسسة المواصفات والمقاييس اللبنانية بالنسبة إلى تحضير المواصفات والمقاييس المتعلقة بالغذاء
- الهيئة اللبنانية للغذاء والتنمية
- برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة

على المستوى العالمي، إن الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء هي عضو يتمتع بحق التصويت في الاتحاد الدولي لعلم وتكنولوجيا الأغذية، علماً أن هذا الاتحاد يسعى حالياً إلى إنشاء وتطوير روابط مع جمعيات مماثلة في العديد من الدول العربية.

ختم الدكتور طنوس ملاحظاته بالإشارة إلى أن الجمعية قد بدأت بتوزيع نشرة إخبارية ترتبط بنشاطاتها بين أعضائها، وهي تقوم بالاستعدادات اللازمة الآن لتعزيز قنوات الاتصال التي تملكها من خلال شبكة اتصالات وإنشاء موقع إلكتروني خاص بها.

د.رجا طنوس

رئيس الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء

عاج الاجتماع العام الأخير، الذي عقدته الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء، مسألة تحديد حاجات الفحوصات المخبرية التي تتطلبها صناعة الغذاء من أجل تلبية مستلزمات مراقبة جودته. وقد نتج عن استمارة أسئلة أولية، كانت الجمعية قد وضعتها سابقاً من أجل الاطلاع على حاجات مختلف القطاعات الصناعية، وضع لأئحة بالفحوصات المخبرية ذات الصلة، فوافق المجتمعون على إجراء تقييم أعمق لحاجات هذه الصناعة من الفحوصات المخبرية، وذلك بالتعاون مع برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة.

أنشئت الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء في الأساس في لبنان سنة ١٩٩٦ لكي تلبي الحاجات المهنية للعديد المتزايد من علماء وتقنيي الغذاء في البلاد، ولكي يملك هؤلاء الآخرون جمعية خاصة بهم تركز على اهتماماتهم وحاجاتهم. إن الجمعية اللبنانية لعلماء وتقنيي الغذاء هي جمعية غير سياسية ولا تبغي الربح، تمتلك عدداً من الأهداف والغايات المحددة. ويتمثل الهدف الأساسي بالمساعدة على تطوير الصناعة والمؤسسات المعنية بالغذاء، مع تشديد خاص على مراقبة نوعية الغذاء وسلامته. ويتم تحقيق ذلك عبر دعم أعضائها من خلال إقامة تواصل في ما بينهم بهدف تشارك المعرفة في المجالات التالية:

• التقديمات العلمية المحققة

- التكنولوجيا الجديدة
- الأنظمة والقوانين الجديدة
- اللقاءات والمؤتمرات وورش العمل
- فرص العمل

تقيم الجمعية مجموعة متنوعة من النشاطات في خلال السنة على شكل لقاءات ومؤتمرات وورش عمل في مؤسسات وجامعات ونقابات مختلفة على امتداد البلاد، وفي ما يلي عينة من المواضيع التي تناولها هذه المرة متحدثون محليون وعالميون، بمن فيهم علماء وصناعيون لبنانيون وعالميون، ومسؤولون حكوميون وخبراء من منظمة الأمم المتحدة:

- دور تقنيي الغذاء
- مراقبة جودة الغذاء والوقائع الغذائية
- القوانين المتعلقة بالغذاء في لبنان
- الطرق الجديدة لبيسة الأطعمة الشرق الأوسطية في درجة حرارة فوق العالية (ورشة عمل)

أكثر من تسعة آلاف زائر محترف يزورون معرض هوريكا ٢٠٠٩ في مركز بيبال في لبنان

مسؤول رسمي رفيع المستوى. وسوف يساعد النموذج اللبناني لإدارة الجودة المدراء على تطبيق ممارسات إدارية منهجية، وقد يؤدي الاستخدام الفعال لنموذج الإدارة هذا إلى نيل الجائزة اللبنانية للامتياز. هذا وأثبتت عمليات المسح العالمية أن المؤسسات والشركات التي تلبي مستلزمات الحصول على نماذج إدارة الجودة وجوائز الامتياز تحقق نتائج أعلى مستوى من ناحية الفعالية، وتقليل التكاليف، ورضا الزبون، وزيادة الأرباح وحصلتها من السوق وقيمة الأسهم الخ. وتستطيع المؤسسات والشركات اللبنانية أن تحقق أيضاً مثل هذه الفوائد من خلال تطبيق نماذج إدارة الجودة، فتؤدي كلها بالمؤسسة أو الشركة إلى تحسين أدائها.

في الذكرى السادسة عشرة لإطلاق معارض هوريكا، أُقيم مؤخراً معرض هوريكا ٢٠٠٩ في مركز بيبال. ويُعتبر هوريكا أهم ملتقى للضيافة وصناعات الخدمات الغذائية في لبنان والشرق الأوسط. وهو محطة تسوق لصناعة المأكولات والمشروبات. حضر هذا الحدث، الذي استمر أربعة أيام، أكثر من تسعة آلاف زائر محترف من قطاعي الضيافة والمأكولات على وجه الخصوص. وعكست مشاركة أكثر من مئتي جهة عارضة، بما فيها شركات محلية وعالمية ومؤسسات عامة وخاصة ونقابات وجمعيات تجارية وصناعية بالإضافة إلى أفراد، أهمية هوريكا في القطاعات الاقتصادية والصناعية والتجارية والسياحية في لبنان.

شارك برنامج الجودة في نشاطات معرض هوريكا للسنة الرابعة على التوالي، وذلك كجزء من نشاطات نشر المعرفة المستمرة التي تهدف إلى رفع مستويات التوعية والتشديد على أهمية المسائل المتعلقة بالجودة وتعزيز ثقافة سلامة الغذاء بين الصناعيين والمستهلكين اللبنانيين. ويقدم معرض هوريكا فرصة لمقابلة وجاهية مع الفاعلين في كل أقسام صناعة الخدمات الغذائية بما فيها:

- المأكولات والمشروبات
- المأكولات الإثنية
- المأكولات الطازجة والمجدة والمتخصصة
- اللحوم وثمار البحر
- الحلويات والألبان والبوظة
- المشروبات الروحية والبيرة والمشروبات الغازية
- عصير الفاكهة والمياه
- المشروبات الساخنة، بما فيها القهوة والشوكولا
- والمنتجات غير الكحولية
- المواد والمعدات المتعلقة بسلسلة إنتاج الغذاء
- للخبز وصناعة الحلويات والبوظة
- شؤون مالية وتربوية ومؤمني التقنيات والخدمات

في الرسالة الترحيبية التي وجهها معالي وزير الاقتصاد والتجارة محمد الصفدي، رَحَّب بكل الزوار في معرض هوريكا ٠٩ ولا سيما الزوار الدوليين الذين يقصدون لبنان للمرة الأولى، فعلق قائلاً: "أهلاً وسهلاً بكم في بلدنا الرائع في زمن نزداد فيه قوة".

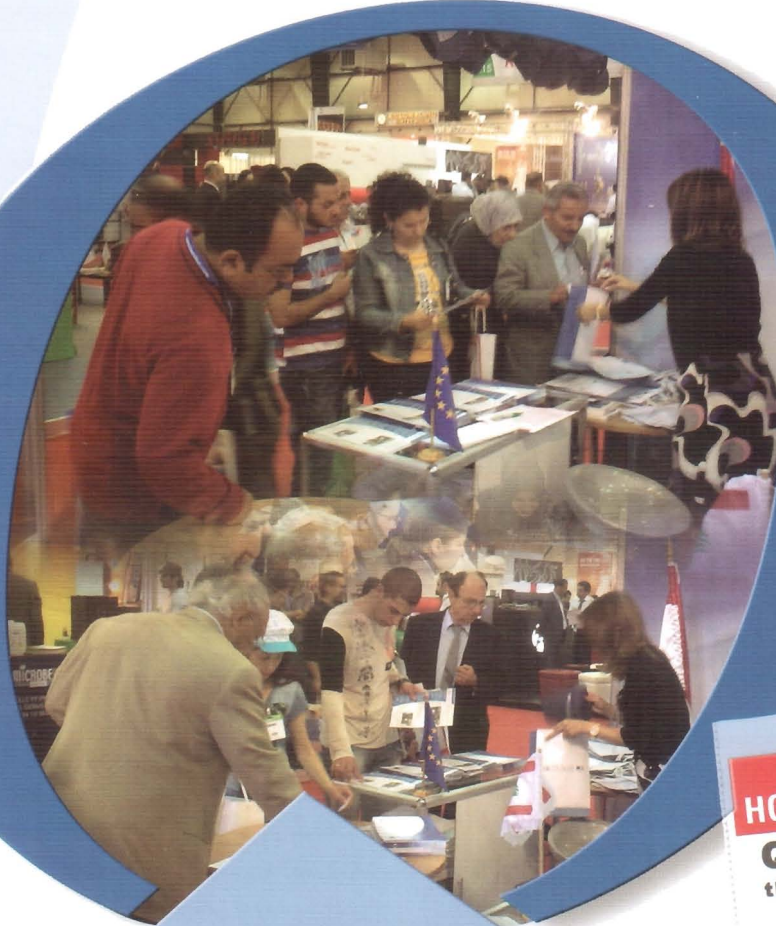
كما أشار الوزير إلى أن برنامج الجودة شكل المحفز على تقديم المشورة والتدريب دعماً لأكثر من ٥٠ شركة لبنانية، حصلت ٣٨ منها على شهادات الجودة المطابقة للمعايير العالمية أيزو (١٩) شركة نالت أيزو ٢٢٠٠٠-٢٠٠٥ و ١٩ شركة حصلت على أيزو (٩٠٠١-٢٠٠٠).

بالإضافة إلى ذلك، تمت مضاعفة قدرات

مختبرات الفحوصات إلى حد كبير

من ناحية التجهيزات الجديدة والتدريب على طرق التحليل، ما أتاح توفر أنواع جديدة من الفحوصات في لبنان الآن - وقد نالت ستة مختبرات شهادات الاعتماد أيزو ١٧٠٢٥، ما يعني قدراتها على الأداء على أعلى مستويات الكفاءة.

اطلق برنامج الجودة مؤخراً مبادرة جديدة من أجل رفع القدرة التنافسية للاقتصاد اللبناني، عبر إطلاق الجائزة اللبنانية للامتياز. ويتضمن البرنامج تصميم نموذج لبناني لإدارة الجودة وتنفيذه، وكخطوة تالية، إنشاء جائزة امتياز وطنية تسمى الجائزة اللبنانية للامتياز يقدمها



تمنح الجائزة اللبنانية للامتياز شركات ومؤسسات القطاعين العام والخاص فرصة للاعتراف بها لتحسين أنظمتها الإدارية ونضوجها، ما يحقق فعالية أكبر وقدرة تنافسية مضاعفة. وتتوفر معلومات إضافية عن مكتب الجائزة اللبنانية للامتياز وعن نشاطاته على موقع برنامج الجودة: www.qualeb.org

جامعة القديس يوسف نحو الامتياز

“إن جوائز الامتياز بحد ذاتها تكتسي أهمية ثانوية مقارنة بالاعتماد الواسع الانتشار لمفاهيم الامتياز في مجال الأعمال، ما يقود في النهاية إلى أداء اقتصادي وطني محسّن” - البروفسور توفيق رزق، عميد كلية العلوم في جامعة القديس يوسف

• السيد سمير ميرزا، الموارد البشرية ومدير المؤسسة، مجموعة أم ١. إن المؤسسة المفعلة إلى الحد الأقصى والأشخاص المهوبين يترابطان معاً ويشكلان حجر زاوية أساسياً في تطور الأعمال - “عندما نتحدث عن الموارد البشرية، نسمع الكثير عن القيم وروح القيادة والثقافة والكفاءات وإدارة الأداء وإدارة المواهب، إلخ. المشكلة هي أن العديد من الشركات لا يربط المؤسسة بالموارد البشرية ويطبّق الموارد البشرية من دون فهم واضح للأعمال والاستراتيجية، وبالتالي يطوّر الموارد البشرية من دون خلق قيمة مضافة.

• السيد محمد فواز، مدير عام مجموعة يو أم بي - كيو أم أي - إن عدداً من نماذج الامتياز في الأعمال وبرامج جوائز الجودة كان يتطور عالمياً. وتؤمن هذه النماذج خطوطاً توجيهية لإدارة فعالية وفعالة تقود المؤسسة إلى النجاح. طوّرت نماذج الامتياز في الأعمال وبرامج جائزة الجودة في دول مثل الولايات المتحدة واليابان وأوروبا والدول العربية من خلال

معلمين كبار أمثال جوزيف جوران وإدوارد ديمينغ. • السيد فنسان بوكايرت، مدير عام شركة الإسمنت هولسيم في لبنان: يتوقف مستقبل المؤسسة على موردين نادرين هما: الموارد البشرية الكفوءة والموارد المالية. فالاستراتيجية الجيدة التي تضعها الإدارة العليا ليست كافية: “يجب أن نعرف كيف نعرّضها وننفذها، آخذين



• الدكتور توفيق رزق متكلماً

أقيم مؤخراً مؤتمر مهم استمر يوماً واحداً في كلية العلوم في جامعة القديس يوسف حول موضوع “نحو الامتياز”، وقد حضره العديد من الأعضاء البارزين في مجتمع الأعمال اللبناني وطلاب من كلية العلوم. وكان الهدف من الحدث إدخال مفهوم الامتياز في مجال الأعمال إلى مجتمع الأعمال اللبناني، بمن يتضمنه من محترفين وطلاب تدعو الحاجة إليهم لقيادة المؤسسات نحو النجاح والاستمرارية. وتوالت على الكلام في المؤتمر مجموعة من المتحدثين، الذين شاركوا أيضاً في نقاش حول طاولة مستديرة، وحوالي عشرين مؤسسة تجارية شاركت بدورها هي أيضاً.

• البروفسور فادي جعارة، ممثل جامعة القديس يوسف، علق قائلاً أن الجودة في التعليم هي الآن الهم الأساسي لكل المعاهد وجامعة القديس يوسف تطبّق قسماً كبيراً من ما سمّاه التحليل والتقييم الذاتي، كجزء من عملية التطور المستمر.

• البروفسور توفيق رزق، عميد كلية العلوم، جامعة القديس يوسف - “إن الامتياز في الأعمال هو استخدام مبادئ إدارة الجودة ووسائلها في إدارة الأعمال”، إن الممارسات الأساسية للامتياز في الأعمال المطبقة في المجالات العملية لمؤسسة ما تتضمن التحسينات المستمرة التي تؤدي إلى إحراز تقدمات مفاجئة، والإدارة الوقائية، والإدارة بالحقائق. ويشير الامتياز في الأعمال، كما تحدده المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، إلى ممارسات بارزة في إدارة المؤسسة وتحقيق النتائج، وكل ذلك استناداً إلى مجموعة من ثمانية مفاهيم أساسية. يحجب الامتياز أو “أداء النخبة” بعض الأفكار الأكثر تقليدية المتعلقة بالكفاءة وتقدير الذات والإبداع وحل المشاكل.

• أنطوني سبانوس، الخبير الأوروبي في مجال الامتياز في الأعمال ضمن برنامج الجودة، عرض كيفية إدارة الامتياز في الأعمال في مختلف أرجاء العالم من أجل ضمان منتجات وخدمات تتمتع بالجودة، وتأمين القدرة التنافسية، واستخدام الموارد إلى أقصى حد، وتخفيض التكاليف العملية، وأداء الموارد البشرية في المؤسسة، وتحسين شبكة الموردين ونيل رضا الزبون وتحقيق الأرباح ونتائج العمل. كما قدم وصفاً لنموذج إدارة الجودة اللبناني وسيرورة الجائزة اللبنانية للامتياز التي أطلقها مؤخراً برنامج الجودة.

• الأستاذ بينوا نعوس، مدير مجموعة أ٣ لإيجاد الحلول التي طورت مقارنة معينة تقوم على نموذج الامتياز من أجل إدارة أفضل للعمليات في مجال الأعمال، وهي تنقسم إلى خمس خطوات أساسية تشمل التحديد والتصميم والتنفيذ والمراقبة والتحسين - فمؤسسات الامتياز

تمتلك أنظمة إدارة فعالة تستند إلى تلبية حاجات كل لشركاء وتوقعاتهم، إن التنفيذ المنهجي للسياسات والاستراتيجيات ومؤشرات الأداء الأساسية للمؤسسة كلها مؤمنة ومضمونة من خلال مجموعة واضحة المعالم ومتكاملة من العمليات المتعلقة بالأعمال.

• د.علي برّو، مدير برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة قال “أن الجودة هي خطوة نحو الامتياز. ويتوجب على المؤسسات الساعية نحو الامتياز أن تتبنى وتنغمس في عملية مستمرة لتطوير وتنمية ثقافة الجودة”.



• فريق كواليب في ندوة الجامعة القديس يوسف، رنا شهين، ألين الطنبسي، برناديت غلمية، ليام كئسيلا، فريديس هندريكس وأنطوني سبانوس

بالاعتبار التغييرات الجارية التي تظهر في خلال العملية”، هذا ما علق به السيد بوكايرت. • السيد فادي مجاعص، المدير العام لشركة أرك أن سيل: “يجب أن يكون هدفنا الأول محاربة الإقصاء وتعزيز ثقافة الامتياز التي تقوم على القيم العالمية الإنسانية ثمة حاجة إلى تعزيز المؤسسة والتواصل في المؤسسة كلها، على أساس مبادئ الإدارة العصرية”، بحسب قول السيد مجاعص.

"مراقبة السوق تشكل عنصراً أساسياً في سلسلة إنتاج الغذاء"، معالي الوزير محمد الصفدي

"الجودة هي مورد أساسي من أجل زيادة المبيعات اللبنانية وتعزيز حماية صحة المستهلك"
حضر أيضاً هذا الحفل رئيسُ بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان، سعادة السفير باتريك لوران، فأشار إلى وجود كلفة أكبر.

تترتب على

انتفاء الجودة الذي يقود إلى انعدام الفعالية وتكاليف إنتاجية أعلى، يؤديان بدوريهما إلى نفاذ محدود إلى الأسواق، وكميات مبيعات أقل، وعدم رضا المستهلك، وخسارة المستهلكين، بالإضافة إلى مخاطر



• معالي وزير الصحة د. محمد جواد خليفة متكلماً

على مدى يومين، وغطت مواضيع تتضمن دورات تتعلق بمبادئ سلامة الغذاء، وثلاث دورات ترتبط بمهارات المراقبة العملية، وقد أُنز خبراء أوروبيون الدورات التدريبية التي تتوج بمنح المشاركين الناجحين شهادات رسمية من المعهد الملكي البريطاني لصحة البيئة.

ولفت الوزير إلى أن "هذا الحفل كان محطة مهمة في جهودنا الوطنية لتحسين مراقبة السوق في لبنان، وبالتالي في تعزيز مستويات حماية

المستهلك في مجال تقاسم فيه المسؤوليات وزاراتٌ عديدة ووكالات وبلديات عامة، فيما تبقى مديرية حماية المستهلك في صلب العملية، كما أنه يشير إلى أهمية التعاون المستمر بين الهيئات التي عهد إليها الإشراف على صحة المستهلك وقضايا السلامة في لبنان".

يمثل السبعون مراقباً وزارات الصحة العامة، والسياحة، والاقتصاد والتجارة، فهي تجتمع كلها معاً لتفيد من أفضل ممارسة أوروبية تتخذ دور شراكة دولية مهمة للغاية لنجاح مستمر يحققه برنامج الجودة الذي تستضيفه وزارة الاقتصاد والتجارة. وأخيراً، أشار معالي الوزير إلى أن الأولوية، بالنسبة إليه كوزير، كانت تقوية مديرية حماية المستهلك من خلال تعزيز المجموعة المتوفرة من الموارد البشرية الكفوة.

أما معالي وزير الصحة العامة محمد جواد خليفة، فقد علق على تنفيذ المشروع المرتبط بالنوعية الذي يركز على الخدمات الاستشفائية والسلامة العامة، حيث أنجزت ثلاث مراحل تقود إلى خدمات استشفائية ونشاطات طبية أفضل. كما أشار إلى أن عمليات تدقيق خارجية سوف تستمر من أجل مراقبة مراحل التنفيذ، إذ يلعب لبنان دوراً طليعياً في أرجاء المنطقة العربية في كلٍّ من مجالي الخدمات والنشاطات الطبية - وتابع معاليه: "في حقبة العولمة والنفاذ إلى السوق، أصبحت مواصفات الجودة وآليات التنفيذ الضامنين الأساسيين للحفاظ على صحة المستهلكين في الوطن، فيما تؤمن، في الوقت ذاته، حماية المعايير العالية المتوفرة والمكانة العالية المدركة في السوق".



• تسليم الشهادات (من اليمين) فؤاد قليفل، معالي الوزير خليفة، معالي الوزير الصفدي، السفير باتريك لوران وعلي برّو

تتعلق بالسلامة، وحتى خطر التعرض للملاحظات القانونية. ومن المفروغ منه أن تترتب تكاليف على عملية تحقيق الجودة. وتابع سعادة السفير: "ولكننا نعرف جيداً، من خبرتنا الواسعة في الاتحاد الأوروبي، أن الفوائد الاقتصادية والاجتماعية تنشأ عن الجودة العالية التي تقود إلى مبيعات أكبر على المدى القصير، وتواجد أكبر للمنتجات والخدمات اللبنانية في الأسواق الدولية، واقتصاد لبناني إنتاجي أكثر تنافسية، وإنشاء فرص عمل أكبر".

كما تابع السيد لوران قائلاً: "إن برنامج الجودة، الذي يعزز تطابق السلع والخدمات اللبنانية مع المعايير الدولية ومتطلبات الجودة، هو وسيلة أساسية من أجل زيادة المبيعات اللبنانية ورفع درجة حماية صحة الشعب اللبناني وسلامته وبيئته". هذا وسيستمر الاتحاد الأوروبي بتقديم المزيد من الدعم في المراحل الأخيرة من تطوير البنية التحتية اللبنانية المتعلقة بالجودة في الفترة الممتدة بين ٢٠٠٩ و٢٠١٢، علماً أن الفرصة متاحة لإتمام البنية التحتية للجودة اللبنانية وتعزيزها، هذه الجودة التي سيتوجب عليها أن تدعم نفسها بنفسها، فيما تكون مقبولة دولياً.

إستبيان القراء - إمنحونا خمس دقائق من وقتكم!

يرغب برنامج الجودة في معرفة رأيكم بنشرتنا "أخبار الجودة" وذلك لملاقة أهدافنا المزدوجة في الوعي ونشر نشاطات برنامجنا. لمساعدتنا في ذلك نرجو منكم ملء هذا الاستبيان الموجز لفهم آرائكم المتعلقة بالمضمون والتصميم والشكل وللحصول على اقتراحاتكم حول كيفية تحسين كل موضوع نشكر لكم تخصيص الوقت لاتمام هذه الدراسة ونقدر جهودكم.
أراؤكم مهمة بالنسبة لنا وتساعدنا في التواصل معكم.

د.علي برو، مدير برنامج الجودة

معلومات شخصية

الإسم:

العنوان:

كيفية الإتصال: خليوي بريد الكتروني:

ترديد المعرفة

- (١) ما هي صفتك؟ مالك مدير مختلف
- (٢) طبيعة مؤسستكم: قطاع خاص قطاع عام صناعة خدمات
- (٣) حدد عدد الموظفين ٨-١ ٥٠-٩ ١٠٠-٥١ ١٠٠ وأكثر
- (٤) هل أنت قارئ معتاد لأخبار الجودة؟ نعم كم عدد قرأت؟ حدد العدد هل تريد إضافة إسمك إلى اللائحة البريدية نعم كلا

(٥) ما هي أفضل ثلاث مقالات في هذا العدد؟

-
-
-
- (٦) حدد ثلاث جوانب من «أخبارالجودة» ترغب بتحسينها
-
-
-

(٧) الرجاء تحديد درجة الموافقة أو عدمها مع الآراء التالية فيما يتعلّق بأخبار الجودة:

لا تعليق	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أعارض	أعارض	أعارض بشدة
					تضيف على معلوماتي
					تؤمن تغطية معمقة لنشاطات برنامج الجودة
					تؤمن تغطية شاملة للمواضيع
					تتضمن الكثير من الصور
					المواضيع المطروحة تقنية للغاية
					تزيد من مدى معرفتي أكثر بأهداف برنامج الجودة
					تمنحني معرفة أكبر بالبنية التحتية للجودة
					أرغب بالحصول على نسخات نظامية من «أخبار الجودة»
					يعجبني تصميم «أخبار الجودة»
					أنصح زملائي وأصدقائي بقراءة «أخبار الجودة»

نشكر لكم وقتكم!

- يرجى ارسال الاستبيان بواسطة الفاكس الى برنامج الجودة على الرقم التالي ٠١٩٧٠٨٧٩.
- يرجى ارسال الاستبيان على عنوان البريد الالكتروني info@qualeb.org
- يمكن مسح أو تصوير الصفحة الأخيرة من النشرة اذا أردتم المحافظة على شكاها الأصلي.
- زوروا موقعنا الالكتروني www.qualeb.org واملؤوا الاستبيان عبر الانترنت.