

## في هذا العدد

صفحة ١

فخامة الرئيس سليمان يستقبل لجنة حكام الجائزة اللبنانية للائتمياز.

برنامج الجودة يحتفل باختتام مرحلته الأولى بتوزيع دروع شهادات على مختبرات معتمدة جديدة.

صفحة ٢

تقرير وتوصيات مؤتمر الجودة والائتمياز وسلامة الغذاء من أجل تنافسية الصادرات العربية.

صفحة ٥

تقييم المخاطر البيولوجية في لبنان، حسين ديب.

صفحة ٦

الجودة والائتمياز: ركنا النجاح، د. فادي الجميل.

صفحة ٧

جولة دراسية في أيرلندا لأعضاء مكتب فريق الجائزة اللبنانية للائتمياز.

### فخامة الرئيس العماد ميشال سليمان يستقبل معالي الوزير محمد الصفدي مع لجنة حكام الجائزة اللبنانية للائتمياز



فخامة الرئيس يستقبل لجنة حكام الجائزة برئاسة الوزير الصفدي

حيث نوعية منتجاتها وخدماتها. والجدير ذكره أن الوزير الصفدي كان قد أطلق الجائزة اللبنانية للائتمياز في حفل أقيم بتاريخ ٦ آذار ٢٠٠٩ وحضره حشد كبير من الفعاليات الاقتصادية والمسؤولين في الإدارات الرسمية وأصحاب ومدراء العديد من الشركات والمصانع اللبنانية، معلناً تبني فخامة رئيس الجمهورية لمبادرة الجائزة اللبنانية للائتمياز.

وتم لهذه الغاية تشكيل لجنة حكام الجائزة اللبنانية للائتمياز، برئاسة وزير الإقتصاد والتجارة، من الأعضاء التالية أسماؤهم إتحاد غرف التجارة

والصناعة والزراعة في لبنان

- معالي الوزير محمد الصفدي
- السيد محمد الزعتري رئيس غرف التجارة والصناعة في لبنان
- السيد فادي عبود، رئيس جمعية الصناعيين اللبنانيين
- السيد رائد شرف الدين، النائب الأول لحاكم مصرف لبنان
- د. خاطر بو حبيب، رئيس مجلس إدارة - مدير عام "كفالات"
- م. حبيب غزيري، رئيس مجلس إدارة مؤسسة المقاييس والمواصفات اللبنانية - لبيبور
- د. توفيق رزق، عميد كلية العلوم في الجامعة اليسوعية
- السيدة كارلا سعادة، أمين عام غرفة التجارة الدولية
- د. علي برّو، مدير برنامج الجودة ونائب رئيس مجلس إدارة المجلس اللبناني للإعتماد

إستقبل فخامة رئيس الجمهورية اللبنانية العماد ميشال سليمان، نهار الثلاثاء الواقع في ٦ تشرين الأول ٢٠٠٩، لجنة حكام الجائزة اللبنانية للائتمياز في حضور معالي وزير الإقتصاد والتجارة الأستاذ محمد الصفدي، الذي أطلعه على المراحل التي بلغتها اللجنة في دراسة ملفات الشركات اللبنانية المتقدمة، تمهيداً لإختيار الشركات والمؤسسات المتميزة وإقامة حفل تسليم الجوائز مطلع العام المقبل.

وقد نوّه الرئيس سليمان بعمل اللجنة، مشدداً على ضرورة تبني نظم إدارة الجودة في عمل الشركات والمحافظة على الجودة والنوعية والتميز، كونها ستساعد على استقطاب وجلب المزيد من الإستثمارات وتحافظ تالياً على سمعة المنتجات والخدمات اللبنانية، فضلاً على المنافسة بين المؤسسات نحو الأفضل من

### برنامج الجودة يحتفل باختتام نشاطاته بتوزيع شهادات أيزو على ٥ مختبرات الصفدي: نجح في تحقيق معظم الأهداف وساهم بتعزيز البنية التحتية للجودة لوران: الاتحاد الأوروبي ملتزم بدعم لبنان في هذا المجال حتى ٢٠١٢

بداية، تحدث مدير برنامج الجودة الدكتور علي برّو الذي أكد أنه على الرغم من انتهاء المرحلة الأولى من البرنامج في تشرين الأول ٢٠٠٩، إلا أنه سيستمر بالعمل، كونه جزءاً من وزارة الإقتصاد والتجارة، وسيستمر بتقديم الدعم للمؤسسات والشركات اللبنانية في ما يتعلق بشؤون الجودة والسعي نحو التميز، من خلال وسائل عديدة، منها الجائزة اللبنانية للائتمياز واستكمال البنية التحتية للجودة في لبنان.

أما السفير لوران فركز على جهود الاتحاد الأوروبي في دعم الإجراءات الإصلاحية التي يضعها وينفذها اللبنانيون، لاسيما تحقيق إنماء مناطقي وقطاعي أكثر توازناً، مشدداً على أن إرساء اقتصاد حي ونشط هو أصلب قاعدة لتحقيق نمواً قوياً ومستداماً في لبنان.

أقام برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة والممول من الاتحاد الأوروبي، حفل اختتام نشاطات مرحلته الأولى التي استمرت لحوالي خمس سنوات، في فندق كراون بلازا في ٢٠ تشرين الأول ٢٠٠٩ برعاية وزير الإقتصاد والتجارة محمد الصفدي وحضوره، بالإضافة إلى رئيس بعثة المفوضية الأوروبية في لبنان السفير باتريك لوران والعديد من الشخصيات الاقتصادية والاجتماعية.

للمناسبة، سلم برنامج الجودة شهادات أيزو ١٧٠٢٥ لخمسة مختبرات لبنانية تمكنت من الحصول على الإعتماد الدولي، بدعم من البرنامج.



أما وقد شكّل ذلك مفاجأة لكم، فإنّ بوسعي التأكيد بأنّ هذه الخطوة مؤقتة، فكما تعلمون، فإنّ إصدار النشرة الإخبارية المخصصة لـ "برنامج الجودة" الممول من قبل "الاتحاد الأوروبي" عبر أموال جعلها متوافرة بداية لصالح "برنامج الجودة" QUALEB ومن ثمّ لـ "مشروع الجودة المستدامة". ومع ذلك فإنّ المشروع الأخير سيصل إلى خواتمه في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩.

وعلى أي حال، ثمة مشروع جديد قيد التحضير، لكن لسوء الحظ لن يكون جنباً إلى جنب مع المشروع الحالي، إنما هي مسألة أشهر قلائل فحسب قبل أن ينطلق من جديد. وفي أثناء ذلك، ستستمر وحدة الجودة وهي جزء من وزارة الاقتصاد والتجارة وستواصل دعم المؤسسات اللبنانية في مسائل الجودة والسعي وراء الامتياز، وستتابع أيضاً العمل على استكمال البنية التحتية الوطنية للجودة، ولو لم يتم ذلك بالمستوى ذاته وبإيقاع النشاط نفسه الذي تأتى في السابق بفضل الدعم المالي من قبل "الاتحاد الأوروبي"، وربما سيتأتى في المستقبل بفضل دعم مماثل.

وكما نذكر جميعاً، فإنّ إرساء بنية تحتية عملائية للجودة واستحداث ثقافة وطنية للجودة لهو مسعى طويل الأمد. إنه نوع من إدارة التغيير على مستوى وطني، فبالنسبة إلى لبنان، ينطوي ذلك على تغيير شامل من نظام تقييم مطابقة إلى آخر، فضلاً عن تغيير نهج تفكير المدراء، وإحداث تغيير من نظام إلى آخر يستغرق وقتاً، بل يستغرق سنوات بالفعل. وكان دأبنا العمل على تلك التغييرات في النظام على مدى خمس سنوات وقد حققنا تقدماً كبيراً، ولو في درجات متفاوتة. وجرى ذلك في بعض المجالات على نحو أكثر تقدماً مما جرى في غيرها، فيما لم يكن مسار وسرعة التطور متماثلين في الحقول المختلفة للجودة ولم يكونا دائماً متوازيين. ولربما كان الوضع على نحو أفضل الآن لو لم يجتاز وطننا فترة مضطربة كادت تتزامن كلياً مع تطبيق "برنامج الجودة". إنما هو واقع ينبغي التعايش معه، ولا نشد في ذلك مبرراً. لقد سعينا جاهدين رغم ذلك إلى الإتيان بالأفضل.

ويسرّبنا أن نواصل عملنا في المستقبل القريب مجدداً بدعم من "الاتحاد الأوروبي"، الذي لولاه لكان من الصعب جداً تقوية وتطوير البنية التحتية والجودة في لبنان خلال هذه الفترة. وسنركز جهودنا بعدئذ على تلك المجالات المتبقية وأمل أن يصبح بإمكاننا القول مع نهاية العام ٢٠١٣ إن لبنان قد حقق هذا الهدف. وبعبارة أخرى، كل ما قد تمّ إقراره من ناحية كفاية المؤسسات والثقة في عمل النظام، بل كل ما أنجز بفضل الدعم والإسهام الضروريين للعديد من المؤسسات والأشخاص، قد أصبح مستداماً. وليس لزاماً أن يتحقق ذلك بشكل كامل في عقد واحد فحسب، لكن طالما يبقى النظام متحركاً في الاتجاه الصحيح فيما تضي التغييرات قدماً دون تقهقر، فإن ذلك يستحق بذل كل تلك الجهود.

د. علي برو  
مدير "برنامج الجودة"



معالي الوزير الصفدي وسعادة السفير لوران يسلمان درعا لمسؤولة أحد المختبرات

وأشار إلى أن الاتحاد الأوروبي مول منذ ٢٠٠٤، برنامجين لتحسين مستوى الجودة (١٥.٤ مليون يورو لدعم البنية التحتية للجودة - برنامج الجودة ومليوناً يورو لتحقيق الجودة المستدامة). واعتبر أنهما يساهمان بالتزام الإنتاج اللبناني لمعايير الجودة الدولية ومتطلباتها، والتي جرى تنفيذها بنجاح من قبل برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة.

وقال لوران: "على الرغم من أن التمويل وصل إلى نهايته، بنوي الاتحاد الأوروبي تأمين دعم إضافي للبنية التحتية المتعلقة بالجودة خلال الفترة الممتدة بين ٢٠١٠ و٢٠١٢. ومع هذا الدعم الأخير، يمتلك لبنان فرصة لإكمال البنية التحتية الوطنية للجودة وتعزيزها".

من جهته، رأى الوزير الصفدي أن "برنامج الجودة، ورغم الظروف الصعبة التي شهدتها لبنان بما فيها الاغتيالات السياسية وحرب تموز ٢٠٠٦ خلال سنوات تنفيذ البرنامج، قد نجح إلى حد كبير في تحقيق معظم الأهداف الموضوعية وترك أثراً إيجابية واضحة على البنية التحتية للجودة وسلسلة تقييم المطابقة في لبنان، خاصة على صعيد اقتراح وصياغة ثمانية مشاريع قوانين ومراسيم من ضمن سلة التشريعات المتعلقة بالجودة، وعلى الصعيد المؤسسي لجهة دعم مؤسسات وشركات ومختبرات القطاع العام والخاص في مجال بناء القدرات وتبني نظم إدارة الجودة الحديثة حسب المعايير الدولية وحسب مواصفات الأيزو ذات الصلة". كما لفت إلى أن البرنامج ساهم في تطوير وتنمية ثقافة الجودة وأهمية تبني نظم إدارة الجودة في مجتمع الأعمال والقطاع العام وعلى الصعيد التربوي.

وأعرب عن سروره بتمكن الأنشطة التي يراها البرنامج من الحصول على "الضوء الأخضر" على اللائحة التقييمية لخطة عمل سياسة الجوار الأوروبية مع لبنان في الجلسة الخامسة حول "التجارة والسوق والإصلاح التنظيمي"، نتيجة التقدم الحاصل المحقق في تلك الأنشطة والأهداف. وأعلن الصفدي عن تطلعه إلى "بدء المرحلة الثانية من برنامج الجودة حوالي منتصف العام ٢٠١٠ بدعم من الإتحاد الأوروبي، لكي يتمكن من استكمال تحقيق الأهداف الموضوعية التي بدأنا بتنفيذها في المرحلة الأولى في مجال المواصفات والمترولوجيا والاعتماد ودعم المختبرات الوطنية والمصادقة ومراقبة الأسواق، لاسيما حماية المستهلك، والجائزة اللبنانية للامتياز ووضع سياسة وطنية موحدة للجودة". وتوقع أن "يستمر انعكاس ذلك إيجاباً على نمو صناعتنا وصادراتنا الى الخارج، بما فيه انخفاض نسبة رفض بضائعنا في الخارج، وعلى مجمل اقتصادنا الوطني".

وختم بالتأكيد على أهمية العلاقة مع الإتحاد الأوروبي، وضرورة توطيدها، "بما فيه مصلحة الطرفين".

وفي نهاية الحفل قام الوزير الصفدي والسفير لوران بتوزيع دروع شهادات ال ISO 17025 على المختبرات الخمسة التي حصلت على الاعتماد الدولي وهي:

- مختبر Advanced construction technology services (ACTS)
- مختبر معهد البحوث الصناعية - قسم الكهرباء
- مختبر معهد البحوث الصناعية - قسم الهندسة
- مختبر الجامعة الأميركية في بيروت
- مختبر جامعة القديس يوسف مختبر العلوم

### تقرير وتوصيات مؤتمر الجودة والامتياز وسلامة الغذاء من أجل تنافسية الصادرات العربية بيروت في ٦ - ٧ تموز (يوليو) ٢٠٠٩

بتنظيم من الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، وبرنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة في الجمهورية اللبنانية-QUALEB (الممول من الاتحاد الأوروبي)، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (UNIDO) مشروع سلامة الغذاء، بالتعاون مع جمعية الصناعيين اللبنانيين كشريك استراتيجي، إنعقد "مؤتمر الجودة والامتياز وسلامة الغذاء من أجل تنافسية الصادرات" في مقر الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية "مبنى عدنان القصار للاقتصاد العربي" في مدينة بيروت، الجمهورية اللبنانية، خلال يومي ٦ و٧ تموز (يوليو) ٢٠٠٩.

وتميّز المؤتمر بمشاركة واسعة من الشركات والمؤسسات العربية والدولية واللبنانية المعنية بموضوع المؤتمر. وشارك من الغرف العربية كل من مجلس الغرف السعودية، اتحاد غرف التجارة السورية، اتحاد الغرف التجارية والصناعية والزراعية الفلسطينية، غرفة تجارة الأردن، غرفة تجارة المرفق، غرفة تجارة السلط، غرفة التجارة والصناعة - بنغازي (ليبيا)، اتحاد غرف التجارة والصناعة والزراعة في لبنان، وغرفة التجارة الدولية. وشارك من الغرف العربية - الأجنبية المشتركة غرفة التجارة والصناعة العربية الألمانية. كما شاركت جامعة الدول العربية، المكتب الرئيسي لمقاطعة إسرائيل، منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (اسكوا)، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، منظمة العمل العربية، المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين، الاتحاد العربي للصناعات الغذائية، اتحاد المهندسين الزراعيين العرب، ومجلس الأعمال البلجيكي في لبنان. وشارك من الهيئات الاقتصادية اللبنانية جمعية الصناعيين اللبنانيين، المجلس الوطني الأعلى للاقتصاديين اللبنانيين، تجمع رجال الأعمال اللبنانيين، جمعية

الوزارة من خلال نجاح برنامج الجودة في تطوير البنية التحتية للجودة في لبنان وإطلاق "الجائزة اللبنانية للامتياز- التي ستمنح للشركات المتميزة على أعلى المستويات برعاية فخامة رئيس الجمهورية اللبنانية. وأشار إلى تجارب ماثلة في كل من السعودية والكويت والإمارات والبحرين والمغرب والجزائر وتونس وقطر.

ودعا معالي الوزير الصفدي إلى إقامة نظم وطنية لمراقبة الغذاء من خلال سن قوانين عصرية وشاملة لسلامة الغذاء، ارتكازاً على المفهوم الحديث لتحليل المخاطر وإدارتها والإعلام عنها، مشيراً إلى قانون جديد تم وضعه وأحيل إلى مجلس النواب اللبناني. كما شدد على مسؤولية الحكومات والمؤسسات الخاصة وجامعة الدول العربية في تحقيق اقتراب معايير الجودة وسلامة الغذاء من التشريعات الدولية.

وعقد المؤتمر أربع جلسات عمل قدمت خلالها أوراق عمل ودراسات متخصصة بمواضيع مختلفة، وتخلله خطاب رئيسي حول موضوع المؤتمر قدمه الأستاذ راند شرف الدين، النائب الأول لحاكم مصرف لبنان المركزي بعنوان "فرادة التنمية وجودة الإنسان". وأشار أن الجودة هي رأس مال قابل للاكتساب، حيث إنها تركز على التمكين عبر التطوير المستمر والمتكامل، معتبراً أن مفاتيح الجودة الشاملة هي التواصل الفعال والهيكلية الملائمة، مروراً بتقييم الأداء، وصولاً إلى تحسين العمليات والإجراءات.

وعرض تقييمه لموقف لبنان من الأهداف التنموية للألفية، ملاحظاً استمرار وجود ثغرات أساسية بالنسبة إلى تفاوت الإنماء المناطقي، ومؤشرات الأمية، إلى جانب نقص شبكات الضمان الصحي، والتلوث البيئي. كما لفت إلى إشكالية ارتفاع نسبة الدين إلى الناتج المحلي الإجمالي، مشيراً إلى حاجة لبنان إلى هندسات اقتصادية مالية ترفع من أداء الناتج المحلي الإجمالي وتوفر فرص العمل الكريم. واستعرض نقاط القوة التي يتمتع بها القطاع المصرفي ونسبياً قطاع الصناعات الغذائية وقطاع السياحة في لبنان، لافتاً إلى استمرار عوامل

المستهلك لبنان، جمعية تجار بيروت، نقابة مصنعي المنتجات الغذائية في لبنان، الندوة الاقتصادية اللبنانية. كما شارك عدد كبير من الشركات العربية والمؤسسات المعنية في لبنان التي ضمت رئاسة مجلس الوزراء، الوزارات اللبنانية المختصة، قيادة الجيش، مصرف لبنان المركزي، وعدد من المصارف اللبنانية، المؤسسة العامة لتشجيع الاستثمارات في لبنان (إيدال) ديوان المحاسبة، معهد البحوث الصناعية، مركز الأبحاث الزراعية، ميفوسا، ليبنور، شركة كفالات، الاتحاد العمالي العام، وعدد من الشركات الصناعية والغذائية والزراعية والتجارية والدوائية وشركات البناء والخدمات ودور النشر والجمعيات وهيئات الاستثمار، إلى جانب السفارات والنقابات والمعاهد والجامعات المرموقة، وأساتذة الجامعات، ومحامون، وخبراء التغذية والصحة والسلامة، والقضاة، والمستشفيات، والمطاعم، والفنادق، والبلديات.

افتتح المؤتمر معالي الأستاذ عدنان القصار، رئيس مجلس الاتحاد العام لغرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية، بكلمة ترحيب بالمشاركين، شاكرًا معالي الأستاذ محمد الصفدي وزير الاقتصاد والتجارة في الجمهورية اللبنانية لجهوده في التنمية وإرساء دعائم الجودة في لبنان والعالم العربي. وشدد على أهمية موضوع المؤتمر نظراً لأن قضية الجودة هي من أهم التحديات التي تواجه المنطقة العربية والعالم بأجمعه. وأشار إلى أن انعقاد المؤتمر يأتي في إطار الجهود التي يقوم بها اتحاد الغرف العربية تجاوباً مع توجهات القمة العربية الاقتصادية والتنموية والاجتماعية التي عقدت في دولة الكويت في يناير ٢٠٠٩، والتي عكست اهتماماً رسمياً قوياً بدور القطاع الخاص العربي في تحقيق التكامل الاقتصادي العربي، وربطت في برنامج عملها بين تحقيق أهداف منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى وزيادة القدرة التنافسية للسلع العربية الأسواق العربية والدولية. ودعا إلى إقامة مؤسسات وطنية للجودة في جميع الدول العربية والاهتمام بالتدريب وتعليم الجودة والامتياز، كما أكد على أهمية الاستفادة من الخبرات الدولية وفي طليعتها يونيدو وبرنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة اللبنانية.

ثم تحدث سعادة الأستاذ خالد المقود، الممثل الإقليمي لمنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (UNIDO)، الذي عرض تجربة يونيدو في دعم الصناعات الوطنية في لبنان ورفع قدراتها التنافسية من خلال عدة مشاريع، وأبرزها مشروع سلامة الغذاء الذي يركز على تطبيق نظم سلامة الأغذية في قطاعي الألبان واللحوم، وتطوير التشريعات القانونية المرتبطة، وتعزيز نظم الرقابة والتفتيش، والحث على إقرار قانون سلامة الغذاء في لبنان. وأضاف أن يونيدو تعمل على مرحلة جديدة تتناول الخضار والفاكهة. ودعا إلى تكتيف التعاون وتعزيز الحوار البناء والاستفادة من الخبرات الدولية للارتقاء بالوعي الكافي على نفس المستوى في أرجاء المنطقة العربية، مما سيعطي دفعة لآليات الشراكة العربية الأوروبية والاتحاد من أجل المتوسط ومساعي الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية.

وألقى سعادة الأستاذ غريبال كيكيا، سفير إيطاليا في لبنان، كلمة نقل من خلالها رسالة قوية من الدولة الإيطالية بحرصها واهتمامها الكبيرين بدعم برامج التنمية النوعية في لبنان كما في العالم العربي، بالأخص في مجال الجودة وسلامة الغذاء. وعدد نشاطات المشروع الممول من السفارة الإيطالية - مكتب التعاون الإيطالي في لبنان، والمتعلق بسلامة الغذاء، والمنفذ من قبل برنامج الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، أملاً سرعة إقرار قانون سلامة الغذاء في لبنان.

واعتبر معالي الأستاذ محمد الصفدي، وزير الاقتصاد والتجارة في الجمهورية اللبنانية، المؤتمر خطوة مهمة وضرورية نحو فهم المشاكل والتحديات التي تواجه الصادرات العربية، تمهيداً لاقتراح الحلول المشتركة وتنسيق الجهود بين المؤسسات العربية المعنية بالجودة والامتياز وسلامة الغذاء، وكذلك عبر وضع أسس واضحة للتعاون والعمل المشترك، أملاً أن يتحول إلى مناسبة سنوية دائمة للالتقاء والتنسيق والعمل المشترك بين الدول العربية في هذه المجالات الحيوية.

ودعا الوزير الصفدي المنظمات والمؤسسات اللبنانية والعربية في القطاعين العام والخاص إلى تبني إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة. ولفت إلى أهمية استكمال وتطوير البنية التحتية للجودة في مجالات المقاييس والمواصفات والاعتماد والمترولوجيا، مع التنسيق في هذا المجال على المستوى العربي ومع المنظمات الدولية. واستعرض تجربة



من اليمين: الأستاذ عباس تقي، السيد عاطف إدريس، د. خاطر أبي حبيب و د. علي بزو في إحدى حلقات المؤتمر

المحاربة ضد القطاع الزراعي رغم أهميته الحيوية مما جعله الحلقة الأضعف في الاقتصاد. واقترح نموذجاً للجودة طريفاً إلى الاستفادة، مجدداً أدوار المعنيين الأساسيين.

كما قدّم السيد قاسم الحموري، أمين عام غرفة تجارة الأردن، ورقة عمل حول دور القطاع الخاص في تنمية الصادرات.

وعقدت جلسات العمل على الشكل التالي: الجلسة الأولى حول "الصادرات العربية في ظل البيئة العالمية المتغيرة" أدارها



الأستاذ راند شرف الدين يلقي كلمته

الأستاذ محمد الزعتري، رئيس اتحاد غرف التجارة والصناعة والزراعة في لبنان، والمقرر الأستاذ عبد العزيز المخلافي، الأمين العام لغرفة التجارة والصناعة العربية-الألمانية والمنسق العام للغرف العربية الأوروبية المشتركة. وتخلّل الجلسة كلمات لكل من:

- الأستاذ فادي عبّود، رئيس جمعية الصناعيين اللبنانيين، عن الصادرات والاستثمارات العربية في مواجهة تنامي السياسات الحمائية للأزمة الاقتصادية العالمية، حيث طالب بتنافسية عادلة بين لبنان وبقية الدول العربية.
- الدكتور فهد السلطان، أمين عام مجلس الغرف السعودية، عن الجودة والإمّياز والسلامة الغذائية من أجل تنافسية الصادرات.
- الدكتور مرعي عبدالله علي المغربي، رئيس لجنة الإدارة بغرفة التجارة والصناعة - بنغازي - ليبيا، عن محدّدات الصادرات العربية في البيئة الدولية المتغيرة بين التنافسية المحدودة وضعف في الإداء.

وتحوّرت الجلسة الثانية حول "البنية التحتية للجودة كشرط أساسي لنمو الصادرات"، أدارها د. يحيى بكور، الأمين العام لاتحاد المهندسين الزراعيين العرب، والمقررة الأنسة علا صيداني، باحثة اقتصادية في اتحاد الغرف العربية. وتخلّل الجلسة كلمات لكل من:

- الدكتور نيكولاس موزوبولوس، خبير دولي لدى برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة اللبنانية، عن نماذج الإمتياز وشهادة الأيزو وعلاقتها بتطوير القطاع الخاص.
- السيد محمد الشاوش، المدير العام المساعد للمنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين، عن أهمية التعاون العربي من أجل تطوير البنية التحتية للجودة.



من اليسار: السيد فادي عبّود، السيد محمد الزعتري والدكتور فهد السلطان خلال إحدى حلقات المؤتمر

- السيد أنطوان حبيبش، مدير التخطيط والتنظيم والجودة في البنك اللبناني الكندي، عن فوائد إدارة الجودة الشاملة في القطاع المصرفي.

وعقدت الجلسة الثالثة تحت عنوان "تقوية الإمتياز لدى القطاعين الخاص والعام"، برئاسة الأستاذ عباس علي نقي، الأمين العام لمنظمة الأقطار العربية المصدرة للبتترول، والمقرر د. علي برو، مدير برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة في لبنان.

كما تخلّل الجلسة كلمات لكل من:

- الدكتور خاطر بو حبيب، رئيس مجلس إدارة ومدير عام مؤسسة "كفالات"، عن أهمية الجودة والإمتياز لتعزيز أداء القطاع الخاص.
- القاضي مروان عبّود، عن تجربة وأداء القطاع العام في مجال الجودة والإمتياز.
- الدكتور علي برو، مدير برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة اللبنانية، عن تجربة برنامج الجودة الممول من الاتحاد الأوروبي في مجال الجودة والإمتياز.

- السيد أنطوني سبانوس، خبير دولي لدى برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة اللبنانية، عن فوائد نماذج الإمتياز بشكل عام والجائزة اللبنانية للإمتياز بشكل خاص.

- السيد عاطف إدريس، رئيس "ميفوسا ش.م.م." (مستشارو السلامة الغذائية للشرق الأوسط وشمال أفريقيا)، عن توصيات اجتماع الخبراء الذي انعقد بدعوة من جامعة الروح القدس-الكسليك.
- واستهلّت الجلسة الرابعة تحت عنوان "السلامة الغذائية وتنافسية الصادرات للصناعات الزراعية والغذائية"، رئسها د. هيثم الجفان، رئيس الاتحاد العربي للصناعات الغذائية، الذي تحدّث عن السلامة الغذائية وتنافسية الصادرات للصناعات الزراعية والغذائية، والمقررة الأنسة كارين إيليا، منسقة مشروع سلامة الغذاء لمنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية.
- وتخلّل الجلسة كلمات لكل من:
- السيد كارل شيببيستا، مدير مشروع سلامة الغذاء - يونيدو، عن تحسين سلامة الغذاء في لبنان.
- الدكتور حسين ديب، خبير لدى مشروع سلامة الغذاء - يونيدو، عن سياسات واستراتيجيات سلامة الغذاء وكيفية تحويل التحديات الى فرص.
- الدكتور فلاح سعيد جبر، أمين عام الإتحاد العربي للصناعات الغذائية، عن الجودة والتميز والإمتياز والسلامة الغذائية من أجل تنافسية الصادرات الغذائية العربية.
- السيد جورج نصرأوي، نقيب أصحاب الصناعات الغذائية اللبنانية، عن السلسلة المستدامة للزراعة والغذاء وتنافسية الصناعات الزراعية والغذائية.
- الدكتور زهير برو، رئيس جمعية المستهلك لبنان، عن المستهلك وسلامة الغذاء.
- وتشكّلت لجنة الصياغة للمؤتمر في الجلسة الختامية من كل من السيدة مي دمشقية سرحال والأنسة ريتا فغالي والأنسة كارين إيليا.
- وفي ضوء أوراق العمل والدراسات والمداخلات والمناقشات التي جرت، توصل المؤتمر إلى توصيات، أبرزها ما يلي:

١. دعوة الدول العربية إلى مراجعة استراتيجياتها التجارية باتجاه تنسيق مواقفها لحماية مصالحها الوطنية والعربية المشتركة بشراكة مع القطاع الخاص.
٢. تفعيل وتشغيل مجلس الاعتماد اللبناني (COLIBAC) ومجالس الإجماع العربية نظرا لأهميتها لنفاذ السلع والمنتجات العربية إلى الأسواق الخارجية.
٣. استكمال وتطوير وتطبيق التشريعات المتعلقة بالجودة وسلامة الغذاء وحماية المستهلك في البلاد العربية خاصة في مجال المقاييس والمواصفات والقواعد الفنية والمصادقة والاعتماد والمترولوجيا ومراقبة الأسواق.
٤. أهمية وجود مؤسسات وطنية في كل بلد عربي مختصة بمتطلبات الجودة وسلسلة تقييم المطابقة لضمان الاعتراف العربي والدولي بالشهادات الصادرة من الجهات المكلفة.
٥. أهمية برامج التدريب المتخصصة في مختلف مجالات الجودة لبناء القدرات المحلية وإعداد خبراء عرب في هذه المجالات، إلى جانب برامج التوعية والندوات التدريبية.
٦. الاهتمام بإدخال البرامج التعليمية المتخصصة بالجودة والإمتياز في مقررات مؤسسات التعليم الثانوي والمهني والجامعي.
٧. إنشاء وتفعيل اتحادات عربية متخصصة في مجال الاعتماد وعلم القياس (المترولوجيا) ونظم الإنذار المبكر للسلع تقوم بالتنسيق بين الدول العربية في تلك المجالات المتخصصة.
٨. الاستفادة من الكفاءة العالية لدى منظمة يونيدو دعم برامج سلامة الغذاء. وكذلك الاستفادة من التجارب النموذجية المحققة في عدد من الدول العربية، وفي طليعتها برنامج الجودة في وزارة الإقتصاد والتجارة اللبنانية.
٩. دعم البرامج الوطنية لتقوية الجودة والإمتياز لدى القطاعين الخاص والعام في

- إنشاء شبكة اتصالات وطنية للتداول والمناقشة والتوصّل إلى خلاصات حول نشوء وإعادة نشوء مختلف المخاطر عبر السلسلة الغذائية - يمكن لهذه الشبكة أن تكون تمهيداً لنظام إنذار سريع.

- تشكيل منظومة من خبراء سلامة الغذاء لترويج الخبرات وتنسيق المبادئ والتعريفات في نموذج تقييم المخاطر عند جميع المستويات - وجب أن تستند منظومة خبراء سلامة الغذاء هذه إلى مساهمة طوعية وتمثّل مصدراً وطنياً للمشورة والدعم والخبرة والتوجيه في مسائل سلامة الغذاء.
- وجب بذل أقصى الجهود لنشر المعرفة، والمواصفات التقنية، والدراية والتوعية حول "تطبيقات النظافة الصحية الجيدة" / "التطبيقات التصنيعية الجيدة" (GHP/GMP) إلى جانب أنظمة إدارة سلامة الغذاء المحسّنة والمحدّثة باستمرار، لا سيّما مقارنة "تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة" (HACCP).

- لا بدّ من تأسيس برنامج توعية عامة، مخصّصاً للمستهلكين، عبر مؤسسات غير حكومية، بغية الضغط على المسؤولين وتسريع العجلة التشريعية الضرورية لتطبيق محصّلة تقييم المخاطر- إدارة المخاطر- والحفاظ عليها والتواصل بشأنها.

ثمة نسخة ورقية كاملة لتقرير الدكتور ديب متوفرة للمراجعة لدى مكاتب "برنامج الجودة" QUALEB، وفيما يلي بعض النقاط الرئيسية موجزة في "الملخص التنفيذي" للتقرير:

- أُجري تقييم نوعي و توصيفي للمخاطر البيولوجية في القطاع الغذائي في لبنان -توصيف استند إلى البيانات المتوفرة التي استخلصت من دراسات أبحاث ومسح متعددة ولوأن البيانات لم تكن كافية لتغطية كل قطاع أو نوع في سلسلة إنتاج الغذاء - وكان تعريف المخاطر الذي أجرته اللجنة العلمية لدى "منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية"/"اليونيدو" (UNIDO) في لبنان مصدر دعم كبير.

- أُجري تقييم وتوصيف الأمراض والعدوى المنتقلة عبر الغذاء استناداً إلى بيانات أصدرتها وزارة الصحة العامة اللبنانية (٢٠٠٤)، وتقارير طبية، ودراسات مسح ميداني، أُجريت داخل مستشفيات في طرابلس، الجزء الشمالي من لبنان، والهرمل-القاع في شمال البقاع، وعين وزين في الشوف، جبل لبنان - وبحسب أبحاث وبيانات تمّ تحصيلها من دائرة الإحصاءات في وزارة الصحة العامة، المستقاة من الدراسات المسحية التي أُجريت في مستشفيات عديدة، ثمة حالات تسمم بالغذاء تتراوح ما بين ٨٠٠ و ٥٠٠٠ حالة سنوياً.



جانب من الحضور في المؤتمر

البلاد العربية في إطار من التعاون العربي والدولي، ارتكازاً على إدارة الجودة المتكاملة وجوائز الامتياز في الأعمال، والعمل على إيجاد إطار تنسيقي في ما بينها.

١٠. الدعوة إلى اعتماد إستراتيجية عربية لسلامة الغذاء بالتعاون بين القطاعين العام والخاص، وإرساء تعاون إقليمي في وضع السياسات المناسبة.

١١. أهمية إنشاء المعاهد الفنية للصناعات الغذائية نظراً لأهميتها في تأهيل الخبرات اللازمة والضرورية لهذا القطاع الحيوي.

١٢. دعم جمعيات المجتمع المدني المعنية التي ترعى حقوق المستهلكين بالجودة والسلامة، وإشراكهم في وضع السياسات التنموية المتكاملة على المستوى الوطني والعربي المشترك، لا سيما الاتحاد العربي للمستهلك.

لمزيد من المعلومات والتفاصيل حول الكلمات والتوصيات، يرجى زيارة الموقع التالي:

أو <http://www.gucciaac.org.lb>

le=articlhttp://www.gucciaac.org.lb/modules.php?name=News&f e&sid=17

## تقييم المخاطر البيولوجية في لبنان

**لا زالت معايير الرقابة المتعلقة بمتطلبات النظافة الصحية والتطبيقات التصنيعية الجيدة غير كافية للحد من انتشار وتركيز الكائنات المجهرية الممرضة (كمثل البكتيريا، والفيروسات) في المنتجات الغذائية اللبنانية عبر كامل السلسلة الغذائية" - د. حسين ديب**

إنّها أحدى الاستنتاجات التي توصّل إليها د.حسين ديب من الجامعة اللبنانية والمطروحة في هذه الدراسة لتقييم المخاطر الأحيائية المجهرية في قطاع الأغذية في لبنان. وجاء التكلفة بهذه الدراسة من قبل "برنامج الجودة" (QUALEB) في إطار نشاطاته المتعلقة بسلامة الغذاء. وهذه الدراسة هي الأولى من نوعها في لبنان حيث لم يسبق أن جرت محاولة لتوصيف المخاطر المرتبطة بعملية تصنيع الغذاء المختلفة في لبنان لكامل السلسلة الإنتاجية للغذاء (من "المزرعة إلى الطبق"). وبدا جلياً خلال الدراسة أنّ ثمة نقصاً كبيراً في الإحصاءات والبيانات الكميّة الأخرى في لبنان. وليس هناك تحصيل منهجي لبيانات موثوقة (متوفرة للعامة) في ما يتعلق على سبيل المثال بحدوث اعتلال متصل بالغذاء، وكذلك بمراقبة مؤسسات الأغذية أو أنماط استهلاك الغذاء ما بين المواطنين اللبنانيين. لذلك، تأتي هذه الدراسة بمعظمها وصفية في طبيعتها، على الرغم من أنّ الباحث ديب ومساعديه قد أجروا عدداً من دراسات المسح الميدانية لتجميع بيانات من مصادر مختلفة حول الأمراض التي ينقلها الغذاء وتفشيها.



د. حسين ديب

وأجري مسح آخر لتقييم مستوى استهلاك منتجات الألبان والأجبان المحلية بغية تحري مدى التعرّض للمخاطر في عينة من المواد الغذائية. وعلى أساس هذا المسح وبيانات أخرى، على غرار الأبحاث العلمية المنجزة والمتواصلة في الجامعات اللبنانية، تمّ إرساء مقارنة نموذجية لتغطي جميع متطلبات التقييم الوصفي للمخاطر، بدءاً بتعريف المخاطر الأحيائية المجهرية وانتهاءً باستجابة المستهلك للجرعات والاعراض الناتجة عنها.

وبعد سلسلة من اللقاءات والزيارات إلى خبراء جودة وطب لبنانيين بارزين بما في ذلك عدد من الزيارات إلى المستشفيات، تمّ التركيز في هذه المقاربة المنهجية أيضاً على تجميع البيانات من مصادر مختلفة وكذلك عدد من دراسات المسح الميدانية. وفي هذه الخلاصة التنفيذية، تقدّم الدكتور ديب بعدد من التوصيات الأساسية، نوجز فيما يلي أكثرها أهمية:

- وجب إجراء تقييم مخاطر كمي لمختلف قطاعات الغذاء في لبنان لكشف جميع الأجزاء المخفية من سلسلة الغذاء التي قد تمثل تهديداً فعلياً لصحة الإنسان وحياته - وتقييم كهذا هو في غاية الأهمية لتمكين مدراء المخاطر من إرساء استراتيجيات وبرامج فحص وتفتيش وتحديد أنواع ومستويات الإلزام التشريعي.

- وجب تخصيص مزيد من العمل والجهد لتحصيل بيانات حول جميع أنواع المخاطر التي قد تهدد صحة وحياة المستهلكين - ويتعيّن إيلاء اهتمام خاص وجديّ بأمراض التسمّم بالغذاء وتفشي مسبباتها وكذلك معلومات مفصلة إزاء موانع الأمراض البكتيرية المعدية التي تتعلّق باستهلاك غذاء ملوث.

• الضوابط في لبنان المتعلقة بمتطلبات النظافة الصحية و"التطبيقات التصنيعية الجيدة" لا زالت غير كافية للتحكم بضبط انتشار وتركيز الجراثيم المسببة للأمراض في المنتجات الغذائية عبر كامل السلسلة الغذائية.

• ثمة مخاطر ذات أولوية أساسية تكمن في إمدادات المياه العامة حيث تعتبر بكتيريا "الأشيريشيا القولونية" و"السلمونيليا" جراثيم مسببة للأمراض ذات أولوية في التصنيف - تليها اللحوم ومن ثم قطاع الأجبان والألبان - كان ثمة وجود لافت لجراثيم "المكورات العنقودية الذهبية" في منتجات اللحوم والدواجن، في حين اكتشفت "الليستيرية المستوحدة" بكثرة في منتجات الأجبان والألبان.

بعدها تحوّلت الأرض إلى "قرية عالمية" مفتوحة، أخذ هامش المنافسة بالتقلص.

ان اقتطاع أكلاف الإنتاج، وتخفيض أسعار البيع، واستحداث حاجات جديدة، وتواصل الابتكار، لم تعد كافية لملاقاة الأسواق المتطلّبة وإرضاء العملاء المتطلبين أيضاً، الذي يجدون أنفسهم محاصرين بالمنتجات المتطورة.

## الجودة والامتياز: ركنا النجاح



د. فادي الجميل

ومن بين جميع معايير المنافسة الشديدة، فإنّ البقاء هو لمبدأ "الجودة" القديم-الجديد. ولا يسعنا في لبنان إلا التأكيد بأن الجودة تشكّل الميزة التنافسية الوحيدة! ومن المؤكد أننا لا نستطيع المنافسة بالأسعار، ذلك أننا لا نملك "ميزة التكاليف المتدنية"، لذا فإنّ "الجودة" هي طريقنا نحو بر الأمان. وينطبق هذا التوكيد كلياً على الدور الجديد لـ "صناعة التوضيب" لدينا في لبنان.

وعلى الرغم من قلة الموارد الطبيعية، أُرست "الصناعة" في لبنان مواطن قدم لها في أسواق مختارة في أرجاء العالم،

لذا باتت الصادرات اللبنانية أكبر من أي وقت مضى. وأن الأوان حقاً لكي يدرك المصدرون لدينا القوة الفعلية للتوضيب أو التغليف. فبدلاً من اعتباره نفقة لا بد منها، إنه في الواقع يُشكّل إسهاماً أساسياً في استحداث قيمة للمنتج، وهو الدافع لتصدير المنتجات الزراعية والصناعية على السواء.

ولا بدّ من التنويه بأنّه مع هذا المبدأ الجديد للتوضيب، إلى جانب الدور الفعّال للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ودعم "الأمانة العامة للشؤون الاقتصادية في سويسرا" Swiss SECO و"جمعية الصناعيين اللبنانيين" ALI، تمّ استحداث مركز "ليبان باك" LibanPack للتوضيب والتغليف. وهذا المشروع الاستراتيجي، الذي كان فيما مضى مجرد حلم، بدأ قبل سنوات بفضل "نقابة أصحاب الصناعات الورقية والتغليف" SOPIL. وتتمثل مهمته في زيادة التوعية إزاء أهمية التوضيب، وإعلام المصدّرين حول المتطلبات اللوجيستية كمثّل أنظمة التوضيب ودمغ اللصاقات في الأسواق المستوردة، وإطلاعهم على ما يفضّله العملاء في ما يتعلّق بنواحي التوضيب: الشكل، والحجم، والألوان. وعلاوة على ذلك، سيُشكّل مركز LibanPack المحور الذي سيوحّد جميع الشركاء.

وبكوننا شركات لبنانية تختص بالتغليف والتوضيب، نفخر بتوفير منتجات في غاية الحدّثة للمصدّرين اللبنانيين. وإضافة إلى ذلك، تصل صادراتنا من مواد التوضيب إلى كل أرجاء العالم. ويمكن للأهمية البالغة لمسألة "الجودة" وحدها أن ترتقي بالصادرات اللبنانية إلى مصاف جديدة وتسمح لنا أن نعلن بكل فخر أنّها "صُنعت في لبنان!"

د. فادي ج. جميل

رئيس نقابة SOPIL – رئيس مركز LibanPack

• تتعرّض معظم منشآت الأغذية إلى تلوث بيئي خارجي خصوصاً تلك الواقعة في مناطق الازدحام الشديد - فبيئة كهذه تُضيف على التلوث الكيميائي كمثّل المعادن الثقيلة - كذلك ظروف النظافة الصحية الضعيفة في محيط الموضع، لا سيّما المناطق الريفية وبالتالي تُسهّم النفايات العضوية المتزايدة والتخمر المتسارع في التلوث الميكروبي.

• بسبب الكلفة العالية للأراضي في لبنان، يتألف معظم المباني الصناعية من طبقات عدة، ما خلا قلة من المؤسسات الكبيرة الحجم المشيّد حديثاً - ولو أنّ معظمها كان في الأساس صغير الحجم مع توسعات تدريجية غير مخطط لها، ومن دون تخطيط صناعي - حيث يصبح حيّز العمليات المختلفة مزدحماً ما لا يوفر مساحة كافية لحماية المنتجات الغذائية وتوفير ضوابط لتشغيل آمن - وهذه الظروف إلى جانب نقص المعرفة حول مبادئ النظافة وتطبيق التصنيع الجيد، قد أدّت إلى صعوبات في منع التلوث التقاطعي.

• انتهاك شروط "التطبيقات التصنيعية الجيدة" و"تطبيقات النظافة الصحية الجيدة" وضعف الإجراءات الرقابية كان واضحاً جداً لدى الغالبية العظمى من الجزارين الذين خضعوا للتفتيش - دون التقليل من قدر العوامل الأخرى، تشمل تلك النظافة الصحية للوح الفرغ والتقطيع، والتحكم بأفّة الحشرات، والنظافة الصحية للتخزين البارد، ومكان رمي النفايات والفضلات، والمياه الباردة والساخنة النظيفة، والنظافة الصحية العامة، والنقل المبرّد، والذبح عند المتجر - كان ثمة فارق كبير بين نظافة الجزارين بحسب تفهّمهم الفردي لمبدأ السلامة والنظافة، في حين نظّمت نشاطات تدريب وتحديث محدودة جداً في هذا القطاع. تُبّت بالدليل أنّ المياه المستخدمة في مختلف عمليات البسترة والتنظيف كان لها تأثير كبير على مستوى تولوث المنتج - فقط قلة من المواقع وُجِدت تستخدم مياهاً نظيفة بيولوجياً.

• في ما يتعلّق بقطاع الطحينة والحلاوة، تمّ تحري وجود أنواع من بكتيريا "السلمونيليا" (Salmonella) في المياه الصناعية، ومنتجات الطحينة والحلاوة - وتراوح متوسط عدد هذه البكتيريا بين ٤ مستعمرات جرثومية في الغرام و٦٥ مستعمرة جرثومية في العينات الملوثة - وبلغت النسبة المئوية لمواقع الإنتاج الملوثة ٢٩,٤ من إجمالي المواقع.

• المخاطر البيولوجية في قطاع الأجبان والألبان في لبنان تمّ تقييمها أيضاً من قبل "منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية"/"اليونيدو" (UNIDO) بين ٢٠٠٥ و٢٠٠٨ - وكانت المخاطر المحدّدة مقلقة حيث كمنّت الأسباب الرئيسية للتلوث في المياه الصناعية، والنظافة الصحية الضعيفة، وكذلك ظروف نقل وجمع الحليب، فضلاً عن الحليب الطازج ذي الجودة المتدنية.

تمّ رصد العديد من الجراثيم المسببة للأمراض في منتجات اللحوم بما فيها جرثومة "السلمونيليا"، وبكتيريا "الأشيريشيا القولونية" (E. coli)، و"المكورات العنقودية الذهبية" (Staphylococcus Aureus) - وأظهرت الفحوص على فوط وإسفنج التنظيف دلائل نظافة صحية ضعيفة.

• ١٦ نوعاً من الجبن المنتج محلياً كان ملوثاً ببكتيريا "الليستيرية المستوحدة" (Listeria Monocytogens)، ٢٩ منه يُعرف بـ "الجبن البلدي" مع متوسط لعدد الجراثيم يبلغ ٣٠ مستعمرة جرثومية في الغرام - متوسط استهلاك "الجبن البلدي" هو ٢٧,١ غراماً في اليوم لكل نسمة، وبالتالي يكون متوسط ابتلاع الخلايا البكتيرية نحو ١١١٣ في كل حصة يومياً.

## جولة دراسية في العاصمة الأيرلندية دبلن لأعضاء فريق مكتب "الجائزة اللبنانية للامتياز" LEA



فريق عمل مكتب الجائزة اللبنانية للامتياز مع المضيفين الإيرلنديين

صناعي للعمليات وكذلك مُحكم لجوائز الجودة الأوروبية الخاصة بـ "المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة"، وطبيب يعمل في الاستشارات البيئية، ومحامي إجراء (solicitor) تمرس في دور محامي مرافعة (barrister) في إنكلترا والوايلز لأكثر من عشر سنوات، وعالم أحياء مجهرية مختص بسلامة الغذاء في أيرلندا، مسؤول عن منح المشورة العلمية والتقنية، وتطوير سلة أبحاث "سلامة الغذاء" وإرساء آليات تعاون علمية، في ما يتعلق بعلم الأحياء المجهرية، في جزيرة أيرلندا.

إن المنتجات والخدمات التي يوفرها "اتحاد الجودة الأيرلندي للامتياز" هي متنوعة للغاية، وتتراوح بين علامة الجودة Q-Mark والتنسيق مع "المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة" EFQM (نموذج الامتياز الأوروبي)، ومعايير الصحة والجودة لمراكز الرفاه، وبرنامج جودة الرعاية في دور التمريض. ويؤمن "اتحاد الجودة الأيرلندي للامتياز" مجموعة من الخدمات تشمل التدريب والاستشارة ودراسات مسح لانخراط الموظفين باستخدام حلول تكنولوجية برمجية وأخرى ذات مكونات مادية (إطار شامل لتحفيز تفاعل الموظفين، ارتباطاً بالسلوك). ويجري الاتحاد المذكور أكثر من ٣٠٠٠ عملية تدقيق على أساس سنوي، محلياً ودولياً، مع تركيز على مجتمع الأعمال في أيرلندا والخارج لتوفير المعرفة والخبرة إلى جانب مواصفات وأطر مجربة ومختبرة لمساعدة المؤسسات على تطوير وتعزيز مبادئ الأداء التطبيقي الأمثل.

وتظهر الأبحاث العالمية أن ثمة روابط تجارية جلية ما بين أداء الأعمال والمُنح المستقل للشهادات وفق معيار معترف به. ويتمتع "اتحاد الجودة الأيرلندي للامتياز" بسجل حافل في توفير عروض خدمة متميزة عبر تطوير معايير محدّدة للصناعة و/أو القطاع، وهو بذلك يدعم تحسين الأعمال.

ومن بين فوائد المُنح المستقل للشهادات:

- زيادة الربحية
- زيادة فعالية العمليات
- زيادة مستوى الرضى لدى العملاء
- زيادة مستوى توفير الخدمة إلى العميل
- تخفيض معدلات تغيير الموظفين
- خفض الأكلاف عبر تحسين إدارة المسارات
- تحقيق اعتراف أوسع

في إطار نشاطات "الجائزة اللبنانية للامتياز" (LEA)، عاد الأعضاء الثلاثة في مكتب "الجائزة اللبنانية للامتياز" مؤخراً من جولة دراسية استغرقت أسبوعاً في العاصمة الأيرلندية دبلن، حيث استضافهم "اتحاد الجودة الأيرلندي للامتياز" (EIQA). وزيارة الفريق المؤلف من آين طبشي وبرناديت غلمية ورنّا شهيّب، المخصّصة لإجراء دراسة، جاءت بتمويل من برنامج TAEIX "الاتحاد الأوروبي". وتمثلت أهداف الزيارة في ما يلي:

- دعم وتدريب فريق "الجائزة اللبنانية للامتياز" العامل على تطوير الجائزة المذكورة و"نموذج إدارة الجودة" بغية إغناء معرفتهم فضلاً عن الإجراءات المتعلقة بمعايير ومواصفات الجودة الدولية
- معرفة نظام وإجراءات "جوائز الامتياز" كما هي مطبّقة من قبل "اتحاد الجودة الأيرلندي للامتياز"

وكانت الزيارة ببناءً جداً وتستحق العناء مع تخصيص قسط كبير من الوقت والموارد في لقاءات ونقاشات متواصلة عُقدت مع رئيس مجلس الإدارة بول أوغاردى، والمديرة العامة إيرين كولينز، والمدير التقني مارتن روبر، وكذلك سورايد ماكينتي مديرة الجودة والمديرة التنفيذية، وأخيراً باترينا دوغان مسؤولة المبيعات والتسويق. وكان هناك أيضاً زيارة إلى أحد الفائزين بـ "جائزة الامتياز"، شركة "ناشونال ستاد كومباني" في مقاطعة كيلداري، بالقرب من دبلن، وهي إحدى المؤسسات العامة الأكثر اعتباراً في أيرلندا. وبدأت هذه المؤسسة على تطبيق برنامج "معيار إدارة الجودة علامة الجودة Q-Mark" لدى "اتحاد الجودة الأيرلندي للامتياز" (EIQA) على مدى السنوات الـ ١٥ الماضية حيث تبدت جلية تلك الفوائد المتأتية عن تطبيق نماذج الجودة التي تشهد تطوراً متواصلًا.

وتعتبر EIQA ("المنظمة الوطنية الأيرلندية للجودة" التي أنشئت في العام ١٩٦٩) الشريك الوطني الأيرلندي "المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة" - EFQM وهي المنظمة التي تنسق بين المؤسسات الشبيهة في دول الاتحاد الأوروبي. وهي تتمتع بخبرة كبيرة في تطبيق برامج التطوير المتواصل على مدى سنين عدة حرصاً على الجودة. وتعمل المؤسسة على مستويات عديدة مع فريق تنفيذي، وفريق دعم مكتبي، ومدققين، ومُحكّمين، ومدربين، ومجلس موافقات. ويجتمع مجلس الموافقات لدى "اتحاد الجودة الأيرلندي للامتياز" كل ثلاثة أشهر لمراجعة عمليات التدقيق والتقييم وللمصادقة على توصيات المدققين، وكذلك تقديم المشورة إزاء التغييرات التقنية والتشريعية. وجميع أعضاء المجلس هم قادة طليعيون في مجالات اختصاصهم، من بينهم حالياً "محاسب قانوني معتمد"، وأخصائي جودة التأمين على الحياة، ومهندس

### إستبيان القراء - إمنحونا خمس دقائق من وقتكم!

يرغب برنامج الجودة في معرفة رأيكم بنشرتنا "أخبار الجودة" وذلك لملاقاة 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. آراؤكم مهمة بالنسبة لنا وتساعدنا في التواصل معكم.

د.علي برو، مدير برنامج الجودة

#### معلومات شخصية

الإسم: ..... الوظيفة: .....

العنوان: .....

كيفية الإتصال: خليوي ..... بريد الكتروني: .....

#### ترطيب المعرفة

- ١) ما هي صفتك؟  مالك  مدير  مختلف
- ٢) طبيعة مؤسستكم:  قطاع خاص  قطاع عام  صناعة  خدمات
- ٣) حدّد 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 «أخبار الجودة» ترغب بتحسينها

- .....
- .....
- .....
- .....

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

لا تعليق	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أعترض	أعترض	أعترض 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 واملؤا الاستبيان عبر الانترنت.