

# من أجل دعم الأفكار الخلاقة والاستفادة من الطاقات البشرية في لبنان الجائزة اللبنانية للامتياز التي أطلقتها وزارة الاقتصاد تتخذ بعداً عربياً ودولياً وشروطها ان تكون الشركات المشاركة حاصلة على «الأيزو»

٢٢ آذار، ٢٠١٥



مازن مجوز

لقد أصبح من المعتاد سنوياً أن نسمع عن حوادث التسمم والفساد الغذائي التي تزداد مع ازدياد درجات الحرارة في الصيف، ويسهم في ذلك تزايد عدد المطاعم والمؤسسات والمصانع ، التي لا تلتزم بالشروط الصحية الضرورية، حتى بات المواطن يتساءل: «من أين يمكنني أن أشتري طعامي وشرابي في ظل هذه الأجواء عن الفساد الغذائي في المصانع؟».

الجواب هو: «من المصانع التي لديها إيزو ٢٢٠٠٠» يقول مدير برنامج الجودة في وزارة الاقتصاد والتجارة الدكتور علي برو في حديث لـ«الديار»، مشدداً في هذا المجال على إعلان وزير الاقتصاد والتجارة آلان حكيم «فتح باب قبول طلبات الترشيح لـ«الجائزة اللبنانية للامتياز- المرحلة الرابعة» التي أطلقها في ١١ من الجاري، والتي دعا فيها الغرف والنقابات والجمعيات الى «تعميم ذلك على أعضائها المنتسبين، والادارات والمؤسسات والشركات الراغبة في القطاعين العام والخاص وهيئات المجتمع المدني التي تجد في نفسها الكفاءة للتقدم للجائزة...» وذلك ضمن الاطار المشترك القديم (CAF) القائم على النموذج اللبناني لإدارة الجودة بالإضافة إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم (٥٠ عاملاً أو أقل) والمؤسسات الكبيرة (أكثر من ٥٠ عاملاً). كل ذلك ضمن برنامج الجودة.

- انطلاقة الجائزة -

وتعود إنطلاقة الجائزة اللبنانية للإمتياز رسميا إلى عهد رئيس الجمهورية السابق العماد ميشال سليمان حين اطلق وزير الاقتصاد والتجارة مجد الصفدي رسميا الجائزة بعد عام كامل من الإعداد في ٩ آذار ٢٠٠٩، وجرى حفل تسليم الجائزة على دورتين في القصر الجمهوري في كانون الثاني ٢٠١٠ وشباط ٢٠١٢ وفازت فيها ٧ مؤسسات ومؤسستان على التوالي. أما الجولة الثالثة فأقيمت في العام ٢٠١٣ وتم تسليم الجوائز في آذار ٢٠١٤ وفاز بها ٩ مؤسسات وشركات.

ويعرف برو الجائزة بأنها «عبارة عن النموذج اللبناني لإدارة الجودة الذي تم تصميمه من قبل خبراء وحدة الجودة في الوزارة مع خبراء أوروبيين، وهو مبني على النموذج الاوروبي لإدارة الجودة المتبع في أكثر من ٩٠% من دول العالم».

- لجنة الجائزة -

ويرأس حكيم لجنتي حكام الجائزة اللبنانية الأولى للقطاع العام والثانية للقطاع الخاص، والجديد هنا هي الأولى التي أنشأها حكيم من مسؤولي الهيئات الرقابية وشخصيات تعمل في القطاع العام وتتصف بمستوى عال من الخبرة والنزاهة والتجرد، وذلك بالتعاون مع وزير الدولة لشؤون التنمية الادارية نبيل دو فريج. كما قررت لجنة حكام الجائزة في القطاع الخاص - ومن ضمن إطار التحديث - إختيار شخصية قيادية في مجال الجودة والإمتياز سنويا.

- ابعاد وفوائد الجائزة -

يؤكد برو أنه بناء على توجيهات الوزير حكيم باشرنا الإتصال بالجوائز العربية والدولية المماثلة، من أجل توقيع مذكرات تفاهم وإعتراف متبادل، مما يعطي الجائزة بعدا عربيا ودوليا، ويفتح الأبواب أمام المؤسسات والشركات الفائزة في ما يتعلق بالصادرات والتبادل التجاري، لافتنا إلى أننا بدأنا نتلمس هذا الأمر مع الكثير من بضائع الشركات إلى الدول الاوروية. فضلا عن أن الجائزة تعطي الفائز بها سمعة ممتازة محليا.

- آلية عمل الجائزة -

يشرح برو: «على المؤسسات الراغبة بالتقدم للجائزة أن تكون حاصلة على شهادة «الايزو» في عملها، وتطبق النموذج اللبناني لإدارة الجودة الذي يؤدي إلى الحصول على الجائزة اللبنانية للإمتياز. ومن ثم الخضوع للجنة الأنفتي الذكر».

أما ثالثا فهناك مقيمون فنيون تم تدريبهم من خلال برنامج الجودة من قبل خبراء أوروبيين خضعوا للتدريب وللامتحانات، وليسوا موظفين بل مدراء في شركات واستشاريون يقومون بتقييم وضع الشركات المتقدمة للجائزة، ويرفعون تقاريرهم إلى مكتب الجائزة اللبنانية للإمتياز في وحدة الجودة في الوزارة، حيث يتم التدقيق ومراجعة التقارير لترفع بعدها إلى لجنة حكام الجائزة لمناقشتها وإعطاء القرار النهائي بمنح الجائزة أو حجبها. وذلك بناء على معايير علمية وشفافية محددة مسبقا، وفق برو.

وانتقالا إلى النموذج اللبناني لإدارة الجودة (LQMM) الذي يقود الى نيل الجائزة اللبنانية للإمتياز فيعرفه برو بأنه «عبارة عن إطار عمل لمقاربة تتعلق بالإدارة على أساس أربعة مجالات رئيسية: ثلاثة منها تسمى مقاربات فيما يسمى أحدها نتيجة».

تغطي المقاربات الثلاث الجزء التشغيلي للمؤسسة - أو ما يعرف بطريقة عملها - فيما النتائج هي النتيجة أو ثمرة المقاربات.

ويتابع برو «نجد العديد من المقاربات التي تعتمد عليها المؤسسات بهدف تحقيق نتائج إيجابية مستدامة، ويمكن إختصار المفهوم العام لربط المقاربات بالنتائج على الشكل التالي:

إن النتائج الممتازة المخطط لها في الاداء التشغيلي والمالي للمؤسسة، بالإضافة إلى إدارة

الزبائن والاشخاص وإرضاء المجتمع ككل تنشأ من تمرين متوازن على القيادة البارعة في تصميم السياسات والاستراتيجيات وتنفيذها، والتي تستفيد من طاقاتها البشرية، وتدير مواردها من خلال مناهج فعالة بغية إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها. وهنا يبرز طابع النموذج الذي يحدد طابع النموذج اللبناني لإدارة الجودة من خلال المبادئ السبعة التالية التي يجب أن تكون مرسخة في نظام إدارة الجودة سعياً وراء الإمتياز:

- ١- دعم الافكار الخلاقة.
  - ٢- القيادة والاستفادة من الطاقات البشرية.
  - ٣- التركيز على النتائج.
  - ٤- المحافظة على الخبرة والمعرفة والابداع.
  - ٥- توسيع العلاقات.
  - ٦- إحترام الطبيعة وخدمة المجتمع.
  - ٧- ارضاء المواطن / الزبون
- ويختم: «بطبيعة الحال يهدف كل تغيير أو تحسين أو تطوير من جانب المؤسسة إلى إرضاء الزبائن، وتتخذ اجراءات محددة لدعم هذا الهدف».